



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000402086

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1011675-47.2022.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CONSERMAQ PEÇAS E SERVIÇOS EIRELI, são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e REDECARD S/A.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

RELATOR

Assinatura Eletrônica

2

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

VOTO Nº: 39874

APEL. Nº: 1011675-47.2022.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA: PRISCILLA MIDORI MAIZATO

APTE.: CONSERMAQ PEÇAS E SERVIÇOS EIRELI

APDOS.: ITAÚ UNIBANCO S/A e OUTRA

AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE EXISTÊNCIA DE VENDAS REALIZADAS C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES JULGADA IMPROCEDENTE – CONTRATO DE AFILIAÇÃO AO SISTEMA DE CARTÃO DE CRÉDITO – relação de consumo caracterizada – apelante que é empresa individual de responsabilidade limitada atuante no ramo de comércio peças de máquinas de lavar roupa, geladeiras, ar condicionado e afins e de manutenção de eletroeletrônicos - 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 posteriormente descontado das vendas efetuadas que se impõe – sentença reformada para julgar procedente a ação – recurso provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*CONSERMAQ PEÇAS E SERVIÇOS LTDA ME, qualificada nos autos, ajuizou a presente AÇÃO DECLARATÓRIA DE EXISTENCIA DE VENDAS REALIZADAS C/C RESTITUIÇÃO*

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

3

DE VALORES E TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA, em face de ITAÚ UNIBANCO S/A e REDECARD S/A (“REDE”) alegando, em síntese, ter como atividade empresarial o comércio de peças de máquinas de lavar roupa, geladeiras, ar condicionado e acessórios em geral, reparação e manutenção de equipamentos eletroeletrônicos de uso pessoal e doméstico há mais de 43 anos. Para exercício de sua atividade, utiliza os serviços da segunda requerida para que o consumidor que deseja adquirir produtos no site ou via “whatsapp” utilize o link de pagamento fornecido por esta para finalizar e autorizar a compra. Ocorre que no período de 25/06/2022 a 16/07/2022, sete compras foram realizadas e posteriormente canceladas e debitadas pela ré REDECARD, totalizando R\$ 24.777,15. Aduz que não deve responder por riscos inerentes à atividades das rés, requerendo, ao final, indenização em danos materiais. Juntou documentos fls. 19/46. Citadas, as rés apresentaram contestação a fls. 57/77, aduzindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, alegam que a a ré Rede é instituição de pagamento, credenciadora de estabelecimentos para utilização dos cartões e links como meio de pagamento, viabilizando a tecnologia do meio eletrônico de pagamento, não sendo responsável pela autorização ou negativa da transação; o pedido de contestação (chargeback) é realizado diretamente com o banco emissor do cartão pelo portador deste, cabendo à adquirente, ora ré, apenas comunicar ao estabelecimento comercial; a autora contratou o serviço de pagamento sem cartão presente, arcando com seus riscos, e, com a contratação, cabe a ela a escolha de a quem fornece seus produtos e de que forma; os valores não repassados à autora o foram por terem sido contestados pelos portadores dos cartões de créditos; as provas juntadas na exordial não demonstram que houve a tomada de medidas de segurança necessárias pelo estabelecimento comercial; com isso, inexistente dano material a ser indenizado, uma vez que os valores retidos o foram com base em pedidos dos bancos emissores, após o devido processo de chargeback; Réplica a fls. 207/215. Despacho saneador a fls. 231/232, em que se rejeitou a preliminar aduzida pelas partes, deferindo-se produção de prova oral. Em audiência, foi colhido depoimento pessoal do autor. As partes apresentaram alegações finais (fls. 275/278 e 279/281)”.

A ação foi julgada improcedente. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além dos

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

4

honorários advocatícios do advogado contrário, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa. A sentença se encontra a fls. 282/285.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 288/308). Sustentou, em síntese, a incidência da lei consumerista no caso *sub judice*, consoante a teoria finalista aprofundada. A apelada presta serviços de uso de sistema para cobrança por meio de máquina de cartões, que envolve a captura, transporte, processamento de informações e liquidação das transações, assuntos que são alheios à sua área de atuação. Assim, é evidente sua vulnerabilidade técnica, além de econômica. Isso fica ainda mais evidente diante das retenções indevidas, realizadas unilateralmente. Reconhecendo-se a incidência do CDC, haveria a inversão do ônus da prova e consequente acolhimento de sua pretensão. Cabe aos apelados provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito buscado. Não se demonstrou a falta de segurança pelo estabelecimento comercial. Descreveu o procedimento de pagamento com cartão de crédito, cujo link é enviado pela Redecard. Quando esta confirma o pagamento, o consumidor é autorizado a retirar o produto na loja física e retirar a nota fiscal. É oferecido, ainda, um sistema de link antifraude integrado, mediante taxa. Sempre verificou a identidade do comprador, cadastrados em sua plataforma. As vendas retidas totalizam o crédito de R\$ 24.777,15. As compras foram canceladas pelos compradores, mas os produtos não foram devolvidos. Solicitou documentos dos compradores, bem como anexou as notas fiscais que comprovam a entrega das mercadorias. Descabido solicitar cópia do cartão de crédito dos supostos consumidores. Não há prova de que tenha sido negligente. Em caso de ilícito, a loja faz jus ao pagamento, se a venda foi autorizada pela intermediadora. A validação da venda, ainda que provisória, gerou a justa expectativa de conclusão do negócio, por isso a administradora deve ser obrigada ao pagamento. Sequer houve esclarecimento acerca das fraudes cometidas. Trata-se de responsabilidade objetiva da apelada, em razão do risco da atividade. É abusiva a cláusula de isenção da prestadora de serviço. A autorização indevida das vendas pela credenciadora implica falha na prestação do serviço. Houve antecipação dos créditos, para recomposição de seu capital de giro, porém a empresa tem feito descontos fracionados, sem critério pré-definido. Deixou de utilizar o serviço de pagamento de link antifraude, porque a apelada não garante a segurança esperada. Requereu a declaração de existência das vendas

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

5

concretizadas e a restituição dos valores indevidamente descontados. Para tais fins, postulou o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 324/330), os apelados basicamente pediram que fosse desprovido o recurso.

Houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Por primeiro, consigne-se que em vista da oposição apresentada, o julgamento do presente recurso se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de as partes sustentarem oralmente suas razões.

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

A lide foi assim decidida: *“Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais em que a parte autora (comerciante) alega terem sido indevidamente bloqueados e estornados pelos requeridos (administradores de máquinas de cartão de crédito) valores referentes a vendas por ela efetuadas, tudo por suspeita de fraude (chargeback). Inicialmente, cumpre afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso, uma vez que o contrato de prestação de serviços relativos a meios de pagamento foi pactuado a fim de incrementar a atividade econômica desenvolvida pela autora, inserindo-se em sua cadeia produtiva. Logo, não se trata de destinatária final amparada pelo mencionado diploma. Portanto, não se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela. Sendo assim, cabia à parte autora o ônus da prova dos fatos constitutivos de seu direito, e deste ônus esta não se desincumbiu. No caso em comento, ficou demonstrado que o requerente deixou de adotar mínimas medidas de segurança, apurando-se que a operação foi formalizada mediante pagamento por cartão de crédito. Ora, evidente a desídia da parte autora, pois se trata de comerciante e, ao formalizar venda à distância, deveria ter se pautado no dever de cautela, realizando a verificação da identidade daquele que se apresentava como autor do pedido de compra, a fim de garantir o repasse do respectivo valor. Todavia, ouvido em audiência, o autor alegou que não solicitou cópia do cartão de crédito a fim de verificar se se tratava do comprador com quem negociava. Tampouco comprovou a entrega das mercadorias a*

esses titulares. Cabe esclarecer que a suspeita de fraudes decorre da falta de prova de que foram exigidos documentos comprobatórios dos titulares dos cartões de crédito para evitar a realização de fraudes nas transações comerciais virtuais, bem como a desídia de permitir repetidas operações para compras de valores semelhantes e elevados, o que deveria ter sido motivo de cautela para aprovação das compras suspeitas. Assim sendo, demonstrado que o requerente deixou de adotar mínimas medidas de segurança, apurando-se que a operação foi formalizada mediante pagamento por cartão de crédito de terceiro. Diante de tal realidade, a ré não pode ser responsabilizada, podendo invocar a aplicação da cláusula contratual que prevê o cancelamento da operação, como ocorreu na hipótese dos autos, sendo indevida qualquer indenização. Nesse sentido, aliás, é a jurisprudência (...)"

Respeitado o entendimento adotado, a sentença comporta reforma pelo motivos que seguem.

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.

7

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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 apelante se enquadra no conceito de consumidor dado pela teoria finalista mitigada. Embora tenha efetivamente contratado os serviços prestados pelos apelados para fomentar sua atividade econômica, ela é claramente vulnerável perante eles.

Com efeito, a apelante é empresa individual de responsabilidade limitada, conforme estabelecido no instrumento particular de transformação de empresa (fls. 20/23 dos autos de origem). Sua atuação é voltada ao *comércio de peças de máquinas de lavar roupa, geladeiras, ar condicionado e acessórios em geral, reparação e manutenção de equipamentos eletroeletrônicos de uso pessoal e doméstico*. Apresenta capital social de R\$ 99.800,00. A vulnerabilidade da apelante em relação aos apelados, 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

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

8

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 apelante a atrair a incidência da teoria finalista mitigada.

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

Quanto à legitimidade, a apelante alega que aderiu ao serviço de gestão de pagamento Rede mediante divulgação do banco e que a disponibilização do link para pagamento ocorre mediante acesso ao site do Itaú onde é redirecionada à Redecard.

Assim, prevalece o entendimento do magistrado, na decisão saneadora, de que os apelados *auferem lucro indiretamente, tornando-se parte da cadeia de fornecimento*. Há responsabilidade solidária, até porque a ilegitimidade passiva foi arguida apenas em relação à Rede, na defesa apresentada conjuntamente pelos demandados.

A alegação de falta de prova de entrega das mercadorias não subsiste. Pelo menos, em relação à uma das vendas, há canhoto de retirada assinado pelo suposto comprador (fls. 39). No mais, para cada uma delas a apelante apresentou a expedição de nota fiscal e/ou cupom eletrônico. E, pelas tratativas via whatsapp, vê-se que ela informava o endereço e disponibilização do produto para retirada na loja. Em todas as vendas, obteve o documento pessoal e comprovante de residência do suposto comprador, evidenciando a observância dos requisitos de segurança para aprovação das compras e regular entrega das mercadorias.

No mais, os apelados alegaram que *as vendas foram perpetradas sem qualquer apresentação de cópia do documento pessoal do comprador, sem o documento pessoal do titular do cartão, assim como a foto do próprio cartão. Fato este que, de acordo com o contrato celebrado com a parte Requerida, ao aceitar a venda digitada, é primordial para garantir a segurança da operação, ainda mais ante a*

possibilidade de eventual contestação do portador legítimo do cartão junto ao banco emissor (fls. 65).

Atribuem a falta de precaução da apelante para se resguardar das operações realizadas, e assim justificar o estorno aos portadores dos cartões.

A despeito da falta de cautela ou de inexigência de documento essencial por parte da apelante, é certo que a cláusula 28 do contrato determina que “*O ESTABELECIMENTO deve ser previamente autorizado pela REDE para realizar TRANSAÇÃO sem CARTÃO presente, assumindo total responsabilidade pela TRANSAÇÃO, inclusive em caso de CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO e CANCELAMENTO DAS TRANSAÇÕES, que serão sempre debitadas dos ESTABELECIMENTOS (...)*”. Ou seja, a apelante precisava do aval da empresa para concluir a venda.

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 apelada decorre da natureza do negócio. A apelada 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 apelada 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 apelada para que se dessem as vendas realizadas pela apelante. 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 fizeram os apelados no caso dos autos.

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

A par disso, patenteou-se a negligência quanto ao controle das vendas no caso. Não obstante, a apelada autorizou a realização dos negócios, adiantou o pagamento para só posteriormente proceder ao descontos dos valores, de forma fracionada.

De ordinário, sabe-se como se processa o sistema. Se é identificado o uso indevido do cartão, a apelada obsta a utilização dele e as vendas não se realizam. Justamente por isso, não é aceitável que a apelada, mesmo depois de aprovar o uso do cartão, retenha ou faça o abatimento do 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 os apelados, de ordinário, tentem 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 carregado 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 os apelados não negam ter

fornecido a autorização para a apelada concluir as vendas por cartão. Ao contrário, insistem 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 apelada. 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 apelada. 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 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, são os apelados – não o lojista – que arcam 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.

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

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 SUPORTADO 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, inocorrência 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”.

Desse modo, reforma-se a sentença para julgar procedente a ação a fim de condenar os réus, solidariamente, ao pagamento dos valores indevidamente descontados até a propositura da ação (R\$ 14.743,89), e demais que porventura

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

14

ocorreram durante o trâmite do processo, a ser aferido em liquidação de sentença, relativos às sete vendas objetos da ação, no total de R\$ 24.777,15 (fls. 8), com abatimento de eventuais taxas pertinentes, contratualmente previstas. Os valores serão corrigidos desde cada desconto e acrescidos de juros de mora contados da citação.

O débito será calculado com base na Selic. Trata-se de recente entendimento do STJ (Corte Especial – REsp 1.795.982), bem como do que dispõe a Lei nº 14.905/2024.

Consigne-se, por pertinente, que em se tratando de débito judicial, a tabela de cálculos deste tribunal certamente incorporou a nova metodologia de cálculos. Se isso não ocorreu, deverá ser observado o entendimento da Corte Especial do STJ, relembrando-se que se trata do ramo do Poder Judiciário que tem função constitucional de uniformizar o entendimento a respeito da legislação infraconstitucional do país.

O resultado do recurso altera a sucumbência fixada na sentença. A sucumbência integral é dos apelados, que ficam condenados, solidariamente, ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação. Referido percentual é adequado para remunerar o profissional, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido, inclusive em sede recursal, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

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

CASTRO FIGLIOLIA

Relator