



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403264

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028262-52.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado NEW HOME VIDROS LTDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 27 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.445

Apelação Cível nº 1028262-52.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelada: New Home Vidros Ltda.

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTO. CHARGEBACK. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INTERMEDIADORA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. contra sentença que, em ação movida por New Home Vidros Ltda., declarou a nulidade da cláusula contratual que excluía a autora do Programa de Proteção ao Vendedor e condenou a ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 5.376,14. A controvérsia decorreu de operação de venda de espelhos, regularmente entregue, mas objeto de chargeback solicitado pelo comprador junto à operadora de cartão de crédito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a empresa intermediadora de pagamentos pode ser responsabilizada pelo estorno da venda (chargeback) mesmo sem alegada culpa direta; (ii) estabelecer se é válida a cláusula contratual que transfere integralmente o risco do negócio ao comerciante credenciado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A preliminar de ilegitimidade passiva é afastada, pois a ré é parte legítima na medida em que firmou contrato com a autora para prestação de serviços de intermediação de pagamento e reteve valores em razão de contestação da transação.

A relação jurídica entre as partes não configura relação de consumo, afastando a incidência do CDC, conforme jurisprudência do STJ, que exige comprovação de vulnerabilidade para aplicação da teoria finalista mitigada.

A responsabilidade da ré decorre da teoria do risco da atividade, prevista no parágrafo único do art. 927 do Código Civil, segundo a qual quem desenvolve atividade de risco deve arcar com os danos dela decorrentes, independentemente de culpa.

A autora comprovou a entrega do produto ao comprador e forneceu, de forma tempestiva, toda a documentação exigida na plataforma da ré para comprovar a regularidade da transação.

Ausente qualquer indício de fraude ou má-fé por parte da autora, mostra-se abusiva a cláusula que transfere

integralmente ao lojista os riscos da operação, contrariando o equilíbrio contratual e a boa-fé objetiva.

A jurisprudência do TJSP confirma o entendimento de que a retenção de valores em operações regulares configura falha imputável à intermediadora, que assume o risco do negócio e deve evitar fraudes.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A empresa intermediadora de pagamentos responde objetivamente pelos danos decorrentes de chargeback em transações regulares, salvo indícios de fraude imputáveis ao comerciante.

Cláusula contratual que transfere integralmente ao lojista os riscos do negócio é abusiva e nula, por violar o princípio da boa-fé e da função social do contrato.

A mera contestação da compra pelo consumidor, desacompanhada de prova de irregularidade na venda, não autoriza a retenção dos valores pela intermediadora.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, REsp 2.020.811/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 29.11.2022.

TJSP, Ap. Cív. 1015133-29.2018.8.26.0004, rel. Des. Rosana Santiso, j. 03.10.2024.

TJSP, Ap. Cív. 1004574-74.2022.8.26.0003, rel. Des. Jairo Brazil, j. 12.12.2022.

TJSP, Ap. Cív. 1006798-33.2023.8.26.0008, rel. Des. Mendes Pereira, j. 27.03.2024.

TJSP, Ap. Cív. 1055340-78.2015.8.26.0100, rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. 03.12.2018.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. contra a r. sentença de fls. 226 a 230 que, nos autos da ação ajuizada por NEW HOME VIDROS LTDA., julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a nulidade da cláusula contratual que excluiu a autora do Programa de Proteção ao Vendedor e condenar a apelante ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 5.376,14.

Aduz a recorrente, em preliminar, a ilegitimidade passiva, pois atuou unicamente como intermediadora do pagamento, não sendo parte na relação contratual estabelecida entre a autora e o comprador, tampouco integrante

da cadeia de consumo. Alega que a contestação da transação partiu exclusivamente do comprador, que, após receber regularmente o produto, solicitou o estorno junto à administradora do cartão de crédito. Sustenta que o *chargeback* ocorreu em razão de procedimento externo à sua plataforma, sem ingerência sua. Assevera que inexistente falha na prestação do serviço e que, portanto, é incabível a responsabilização objetiva com base no CDC. Requer, com base no art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC, o afastamento de sua responsabilidade, reconhecendo-se a culpa exclusiva de terceiro.

Apelo tempestivo, preparado (fls. 233 e 234) e respondido (fls. 253 a 264).

É o relatório.

Busca a apelante a reforma da sentença que reconheceu a irregularidade da realização do *chargeback* e, como consequência, declarou a nulidade de cláusula contratual que excluiu a autora do Programa de Proteção ao Vendedor e determinou à ré o pagamento do valor da compra contestada à autora.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva.

A autora contratou serviços de intermediação de pagamento disponibilizados pela ré e, como a controvérsia se refere ao não repasse do valor da venda, bem como à declaração de nulidade de cláusula no contrato firmado, cabe à ré responder pelas pretensões formuladas neste feito.

No mérito, a r. sentença desmerece reparos.

Com efeito, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao caso em questão, pois a relação jurídica entre as partes não caracteriza uma típica relação de consumo, mas sim um meio para facilitar as atividades comerciais da autora.

Nesse sentido já julgou o C. STJ, bem como este E. Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATO DE

GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACKS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. IMPOSSIBILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. AUSÊNCIA. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PARA DESEMPENHO DE ATIVIDADE ECONÔMICA. AUSÊNCIA DE VULNERABILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. NÃO CONHECIMENTO.

1. Ação de cobrança ajuizada em 13/05/2019, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 31/08/2021 e concluso ao gabinete em 15/06/2022.

2. O propósito recursal consiste em definir se o Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica firmada entre as partes, oriunda de contrato de gestão de pagamentos on-line.

3. Há duas teorias acerca da definição de consumidor: a maximalista ou objetiva, que exige apenas a existência de destinação final fática do produto ou serviço, e a finalista ou subjetiva, mais restritiva, que exige a presença de destinação final fática e econômica. O art. 2º do CDC ao definir consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" adota o conceito finalista.

4. Nada obstante, a jurisprudência do STJ, pautada em uma interpretação teleológica do dispositivo legal, adere à teoria finalista mitigada ou aprofundada, a qual viabiliza a aplicação da lei consumerista sobre situações em que, apesar do produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade técnica jurídica ou fática da parte adquirente frente ao fornecedor.

5. Nessas situações, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor fica condicionada à demonstração efetiva da vulnerabilidade da pessoa frente ao fornecedor. Então, incumbe ao sujeito que pretende a incidência do diploma consumerista comprovar a sua situação peculiar de vulnerabilidade.

6. Na hipótese dos autos, a aplicação da teoria finalista não permite o enquadramento da recorrente como consumidora, porquanto realiza a venda de ingressos on-line e contratou a recorrida para a prestação de serviços de intermediação de pagamentos. Ou seja, os serviços prestados pela recorrida se destinam ao desempenho da atividade econômica da recorrente. Ademais, a Corte de origem, com base nas provas constantes do processo, concluiu que a recorrente não é vulnerável frente à recorrida, de modo que a alteração dessa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7 do STJ.

7. A incidência da Súmula 7 desta Corte acerca do tema que se supõe divergente impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da CF.

8. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp n. 2.020.811/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 29/11/2022, DJe de 1/12/2022.);

APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual cumulada com cobrança. Sentença de

procedência. Insurgência da ré. Gestão de meios de pagamento (venda digitada). **Contrato de Credenciamento ao Sistema Redecard. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.** Operação de "chargeback" (contestação, por usuário, de transação de pagamento). Requerida que, ao autorizar e aprovar a venda pelo cartão de crédito, assume para si o risco inerente à sua atividade empresarial, devendo evitar a ocorrência de fraude nas vendas realizadas nessa espécie de negócio. Abusividade da cláusula contratual que transfere integralmente os riscos do negócio ao estabelecimento comercial credenciado. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015133-29.2018.8.26.0004; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 03/10/2024).

A autora alega que firmou com a ré contrato de serviço para intermediação de pagamentos. Aduz que realizou a venda de espelhos a um cliente, no valor de R\$ 5.376,14 e, apesar da entrega das mercadorias, a transação foi contestada, ocasião em que a ré deixou de repassar os valores à fornecedora.

A ré, por sua vez, alega que inexistiu falha na prestação de serviços, pois, após a contestação da compra pelo cliente, a empresa não encaminhou os documentos necessários para comprovar a regularidade da operação.

Em que pese a insurgência da ré, a autora tem razão.

Há nos autos prova do negócio jurídico perfeito, válido e concluído. O cliente comprou a mercadoria e retirou, por conta própria, o produto na loja física da autora. A nota fiscal emitida pela empresa contém a assinatura do comprador (fls. 22).

Além disso, os documentos necessários para demonstrar a regularidade da transação foram todos encaminhados pela empresa por meio da plataforma da ré de modo tempestivo (fls. 15 a 21). Inclusive, a autora encaminhou imagens do automóvel utilizado pelo cliente para retirada do produto (fls. 18).

Assim, não há justificativa para realização do *chargeback* solicitado pelo cliente.

Ainda que se tratasse de fraude na contestação da compra, a circunstância diz respeito ao risco da atividade desenvolvida pela ré, como intermediadora de pagamentos.

A responsabilidade da ré é objetiva, com fundamento no parágrafo único do art. 927, do Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

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.

As disposições contratuais podem prevalecer na medida em que a empresa credenciadora provar que o comerciante não cumpriu todas as suas obrigações constantes do contrato.

No entanto, no caso em tela, não se verifica nenhuma irregularidade na conduta da autora.

Conforme já decidiu este E. Tribunal:

COBRANÇA. DANOS MATERIAIS. Ocorrência. **Contexto probatório a demonstrar que as operações foram autorizadas pela administradora do cartão. Posterior negativa do pagamento, sob argumento de ocorrência de fraude. Prejuízo que não pode ser imputado ao parceiro comercial.** Dever da administradora de fiscalizar e empregar meios que evitem a ocorrência de ilícitos. **Aplicação da teoria do risco da atividade desenvolvida pela ré.** Responsabilidade pelo pagamento das transações que deve lhe ser imposta. Ré, ademais, que não cumpriu o ônus imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1004574-74.2022.8.26.0003; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2022; Data de Registro: 19/12/2022)

Ação de indenização por danos materiais e morais - Prestação de serviço de sistema de pagamento - Retenção de valores em razão da suspeita de fraude perpetrada por terceiro - **"Chargeback" - Inadmissibilidade - Não demonstrada omissão por parte da autora apelada nas cautelas necessárias e ao seu alcance, no momento da transação impugnada -**

Risco inerente à atividade desenvolvida pelo réu apelante, de modo que inviável sua transferência ao parceiro comercial - Fortuito interno - Precedentes deste E. TJSP e C. 15ª Câmara - Danos morais não caracterizado - Ausência de ofensa a direitos da personalidade - Demanda julgada parcialmente procedente - Sentença mantida - Recurso do réu improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1006798-33.2023.8.26.0008; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024);

Apelação - Ação indenizatória - **Contrato de gerenciamento de pagamento (Mercadopago)** - Sentença de acolhimento parcial dos pedidos - Sem consistência a preliminar de cerceamento de defesa - Prova documental destinada a comprovar ou a servir como começo de prova dos fatos descritos na peça de defesa que haveria de ter acompanhado aquela peça, nos termos do que dispõe o art. 434 do CPC - Hipótese em que, efetivamente, o réu haveria de dispor de documentos evidenciando os supostos cancelamentos das compras, que lhe teriam sido encaminhados pelas operadoras de cartão - Irresignação também improcedente quanto ao mais - Bloqueio de valores da conta gráfica - **Comprovação satisfatória da entrega e recebimento das mercadorias correspondentes às operações tidas como perfeitas e concluídas pelo sentenciante** - Réu que, ademais, não trouxe nem mesmo um começo de prova do alegado "chargeback", vale dizer, do cancelamento das compras supostamente transmitidos pelas operadoras de cartão de crédito - Retenção indevida. Dispositivo: Afastaram a preliminar e negaram provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1055340-78.2015.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2018; Data de Registro: 04/12/2018)

Tendo as operações se efetivado mediante aprovação, a autora não pode ser prejudicada pela contestação do valor pelo portador do cartão.

A cláusula de *chargeback* só pode bloquear os pagamentos ao lojista se houver indícios de fraude cometida pelo próprio estabelecimento comercial. Portanto, na ausência de tais indícios de fraude por parte do vendedor, os prejuízos resultantes do cancelamento devem ser assumidos pela administradora do cartão, já que as vendas foram realizadas de forma regular e seguiram a autorização do sistema eletrônico de compras.

Dessa forma, de rigor a manutenção da r. sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos seus jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, nega-se provimento ao apelo e majoram-se os honorários em R\$ 500,00, totalizando R\$ 2.000,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Recursos interpostos contra esta decisão, salvo expressa e oportuna oposição, estão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA