



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408902

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1144444-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante APARECIDA FURTADO DA SILVA CALÇADOS- ME, é apelado BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 51700

APEL. N°: 1144444-66.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO — 23ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL

APTE. : APARECIDA FURTADO DA SILVA CALÇADOS — ME.

APDO. : BANCO SAFRA S/A

JUIZ PROLATOR: VITOR GAMBASSI PEREIRA

“AÇÃO DE PERDAS E DANOS – SISTEMA DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTO – CARTÃO DE CRÉDITO – DANOS MATERIAIS – DANOS MORAIS – I- Sentença de improcedência – Apelo da autora – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Empresa autora que realizou vendas por meio digital, mediante pagamento com cartões de crédito operados pelo réu – Em que pese a aprovação das vendas pelo réu, e a entrega dos produtos aos clientes, o réu não repassou o valor das compras à autora, sob a alegação da existência de fraude – Ao disponibilizar aos seus clientes o serviço de pagamentos com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes – Havendo imputação de defeito no serviço, deveria o réu provar a participação da autora, sociedade empresária devidamente credenciada por ele, no ilícito perpetrado, sua falta de diligência ao concretizar as vendas, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita – Réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório – Cláusula contratual que permite o chargeback em prejuízo da autora que viola a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, sendo nula de pleno direito – Réu que deve assumir os riscos de eventuais falhas em seu sistema que tenham possibilitado a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente, o lojista, o risco próprio da sua atividade empresarial – Retenção do pagamento indevida – Determinado o pagamento dos valores indevidamente retidos – III- Pessoa jurídica passível de sofrer danos morais, vez que possui honra objetiva – O ato ilícito caracterizador da responsabilidade civil por abalo extrapatrimonial causado à pessoa jurídica é aquele cuja repercussão atinge o conceito e a credibilidade de que goza a empresa no meio social – Ausência de protesto ou negativação do nome da autora – O mero descumprimento contratual por parte do réu não pode ser visto como um ato ilícito capaz de ensejar o pagamento de indenização por danos morais, porquanto não se vislumbra, na hipótese, atos que importem em efetiva ofensa à honra objetiva da pessoa

jurídica – Danos morais não caracterizados – Indenização indevida – IV- Sentença reformada – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca – Apelo parcialmente provido.”

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação de perdas e danos.

Alega ser aplicável ao caso o CDC. Aduz que as autorizações das vendas com cartão de crédito foram emitidas pelo próprio réu. Afirma que o réu se negou a repassar os valores das vendas não presenciais, supostamente canceladas pelos titulares dos cartões de crédito, embora por ele autorizadas. Assevera que, na condição de vendedora, não dispõe de meios de analisar qual é o cartão que está sendo utilizado no momento da transação, vez que tal informação é encaminhada exclusivamente ao réu, através do link liberado pelo mesmo. Sustenta que foi diligente nos procedimentos de vendas, com emissão de pedidos, que foram realizados mediante o envio de documento pessoal com foto, com entrega das mercadorias tendo como destinatários os próprios compradores. Alega que, havendo fraude, não pode o réu se desviar do risco empresarial que assumiu diante do comerciante, ao possibilitar a venda, e, após, recusar o repasse dos valores devidos pelas transações por meio eletrônico. Aduz que todas as mercadorias foram devidamente entregues pela lojista de boa-fé ao suposto comprador. Assevera que a emissão das notas fiscais e envio das mercadorias ocorreu após a confirmação de pagamento pela instituição bancária. Afirma que não restou demonstrada conduta irregular da autora nas transações impugnadas. Sustenta ser abusiva a cláusula com transferência de ônus ao lojista. Afirma que a cláusula contratual que permite o chargeback em prejuízo da apelante viola a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, sendo nula de pleno direito. Alega que o réu deve assumir o ônus da atividade empresarial e restituir os valores retidos à autora. Sustenta que os danos morais restaram caracterizados,

sendo devida indenização. Requer o total provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 509/525).

Contrarrazões do réu às fls. 689/698, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de perdas e danos, movida por Aparecida Furtado da Silva Calçados – ME. em face de Banco Safra S/A.

Segundo consta dos autos, em junho de 2024, a empresa autora realizou vendas por meio digital, no valor total de R\$32.174,90, mediante pagamento com cartões de crédito operados pelo réu. Aduz que, aprovadas as vendas, os produtos adquiridos foram efetivamente entregues aos clientes.

Ocorre que, apesar disso, o réu não repassou o valor das compras para a autora.

A autora, assim, contestou os valores retidos junto à ré, que, por sua vez, informou que as respectivas vendas foram canceladas, em virtude da existência de fraude, o que justificaria a ausência do repasse financeiro.

Sentindo-se lesada, ingressou a empresa autora com a presente ação, pugnando pela condenação do réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais sofridos. Deu-se à causa o valor de R\$42.174,90 (fls. 19).

Em contestação, sustenta o réu que as transações mencionadas na inicial foram contestadas/impugnadas pelos titulares dos respectivos cartões de crédito utilizados nas operações. Aduz que, havendo contestação dos portadores dos cartões utilizados, nos termos do contrato celebrado entre partes, há o cancelamento do repasse das supostas vendas.

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Contra esta decisão insurge-se a autora.

A *priori*, esclareça-se que se aplica ao presente caso o disposto no Código de Defesa do Consumidor, pois a autora adquiriu os serviços do réu, na qualidade de sua destinatária final e parte vulnerável, no âmbito da referida relação contratual mantida entre as partes.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do réu comprovar a licitude de sua conduta. Não o fez, contudo.

Com efeito, é fato incontroverso nos autos que as compras foram realizadas com cartões de crédito, no ambiente virtual da rede mundial de computadores, e as operações foram autorizadas pelo réu.

Ao disponibilizar aos seus clientes o serviço de pagamentos com a utilização de cartão magnético, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante da notória prática de clonagem de cartões, inclusive aqueles que se manejam com a utilização de senha, e do uso de equipamentos e programas de computador que permitem a quebra ou descobrimento de senhas.

Incumbia-lhe garantir a eficiência do serviço prestado.

Havendo imputação de defeito no serviço, deveria o réu provar a participação da autora, sociedade empresária devidamente credenciada por ele, no ilícito perpetrado, sua falta de diligência ao concretizar as vendas, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita.

Importante observar que os cartões utilizados não haviam sido cancelados, nem seu uso impedido por qualquer razão. Cuida-se, aqui, de falha no sistema de segurança do réu.

Em razão de as operações terem sido

realizadas na rede mundial de computadores, não havia como verificar se os compradores eram mesmo titulares dos cartões. Exigia-se, apenas, os dados dos cartões e o fornecimento da senha ou o código de segurança.

Cabia ao réu demonstrar, tanto a infalibilidade do sistema de segurança por ele adotado, quanto a conduta dolosa ou culposa da autora. Em outras palavras, cabia ao réu demonstrar a falta de diligência da autora ao concretizar as vendas, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita, mas desse ônus não se desincumbiu.

Em contrapartida, consigna-se que a autora demonstrou as compras realizadas por seus consumidores, as notas fiscais emitidas e os comprovantes de entrega (fls. 30/213).

Registre-se, ainda, que, tendo em conta o risco da atividade da operadora (que transfere o ônus da realização da operação ao lojista e auferir lucro com isso), não pode o réu pretender que a autora arque com o prejuízo decorrente de vendas por ele autorizadas, sem que demonstre, de forma cabal, a culpa ou dolo do lojista.

A retenção do pagamento foi indevida. A cláusula que permite o *chargeback* em prejuízo da autora viola a função social do contrato.

Veja-se a Cláusula 9 do contrato firmado entre as partes:

"9.1. A autorização da transação com liberação do Código de Autorização pelo Safra não caracteriza qualquer tipo de declaração do Safra quanto à regularidade da transação, sendo possível, posteriormente, que sejam detectadas irregularidades na transação que ensejem seu estorno ou o não pagamento ao estabelecimento.

(...)

9.3. A transação, mesmo após ser autorizada, poderá não ser processada ou ser estornada pelo Safra, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

(...)

(ii) não reconhecimento da transação pelo portador, em razão de suspeita de fraude;" (fls. 283).

Ora, a cláusula em questão, conhecida como *chargeback*, é nula de pleno direito, por atentar contra o princípio da boa-fé objetiva e contra a função social do contrato.

A cláusula em análise vai contra os interesses da sociedade, por provocar claro desequilíbrio contratual, eis que transfere ao lojista a responsabilidade civil objetiva da operadora do sistema pelos riscos da atividade por ela explorada.

Assim, por lucrar diretamente com o sistema de pagamento por ele desenvolvido e operado, deve o réu assumir os riscos de eventuais falhas em tal sistema que tenham possibilitado a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente, o lojista, o risco próprio da sua atividade empresarial.

De tal sorte, estabelecida a responsabilidade do réu pela falta de segurança de seu sistema de cobranças e pelo risco da atividade empresarial por ele escolhida, conclui-se que a retenção do pagamento foi indevida, sendo de rigor o pagamento dos valores indevidamente retidos.

Em casos análogos, este Egrégio TJSP já decidiu no mesmo sentido:

"Cartão de crédito. Ação de reparação de danos. Compra e venda com utilização de cartão clonado. Autorização da transação pela administradora do cartão. Ausência de demonstração da culpa ou dolo do vendedor. Teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova. 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 à conduta dolosa ou culposa da autora, mas desse ônus não conseguiu se desvencilhar. Apelação não provida." (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1037473-65.2016.8.26.0576; Rel. Sandra Galhardo Esteves; julgado em 26/09/2018).

"RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO – PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA – **RETENÇÃO ABUSIVA DE VALORES, DIANTE DE SUPOSTA SUSPEITA DE FRAUDE NOTICIADA PELA INCONFORMADA – CONDUTA INDEVIDA DA RÉ – ÔNUS DE ARCAR COM OS RISCOS DA UTILIZAÇÃO INDEVIDA DOS CARTÕES DO SISTEMA, BEM COMO DE MINIMIZAR TAIS RISCOS, QUE SÃO DA ADMINISTRADORA – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PASSADA POR ELA PARA A REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES QUE A OBRIGA AO REPASSE DOS VALORES, VEDADA A RETENÇÃO POR SUSPEITA DE FRAUDE – PRECEDENTES NESSE SENTIDO** – MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; 16ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1016699-30.2016.8.26.0506; Rel. Simões de Vergueiro; julgado em 26/09/2018).

"**INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE FILIAÇÃO AO SISTEMA CIELO. ESTORNO DE OPERAÇÕES JÁ CREDITADAS. PRETENSÃO À RESTITUIÇÃO DE VALORES.** 1. As partes firmaram contrato de credenciamento ao Sistema Cielo, de modo que a autora pudesse efetuar vendas, recebendo por meio de cartões de crédito ou de débito. As vendas virtuais só se efetivariam após aprovação da ré. Porém, embora esta tenha aprovado as vendas, estornou valores, porquanto os titulares dos cartões teriam negado as transações. 2. É abusiva, no entanto, a cláusula contratual que prevê o repasse dos riscos inerentes ao negócio à afiliada, que, até prova em contrário (inexistente nos autos), tomou todas as cautelas cabíveis quando da realização da venda. (...) Todavia, não tendo demonstrado a ocorrência de fraude ou cancelamento das vendas, a retenção do repasse desses valores é indevida, pena de seu enriquecimento ilícito. Recurso da autora parcialmente provido, não provido o da ré. Rejeitada a tese de cerceamento de defesa." (TJSP; 14ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1008000-40.2015.8.26.0068; Rel. Melo Colombi; julgado em 19/09/2018).

"**REPARAÇÃO DE DANOS.** Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade de expedição de ofícios às administradoras de cartões de crédito. Preliminar rejeitada. Mérito. **Créditos de vendas efetuadas pela autora em e-commerce e estornados pela ré, operadora do sistema de captação dos dados de cartões utilizados nas transações, após comunicação de fraude pelos titulares. Conduta da ré apoiada em cláusula**

contratual (chargeback). Cláusula nula, por transferir ao lojista a responsabilidade da ré pelos riscos da sua atividade. Desequilíbrio contratual evidenciado. Afronta ao princípio da boa-fé objetiva e à função social do contrato. Ademais, ausência de prova das supostas fraudes. Crédito que deve ser repassado à autora. Sentença mantida. Recurso não provido." (TJSP; 12ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 1003162-46.2016.8.26.0609; Rel. Tasso Duarte de Melo; julgado em 12/09/2018).

"AÇÃO DE COBRANÇA — CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA DE CARTÃO DE CRÉDITO — Pretensão da autora de recebimento das quantias referentes ao repasse dos créditos de suas vendas — Retenção das quantias em razão de "Chargeback" (cancelamento de compra em virtude do não reconhecimento pelo titular do cartão de débito ou crédito). Sentença que julgou procedente o pedido — Pretensão da ré de reforma. INADMISSIBILIDADE: É abusiva a cláusula contratual que possibilita a retenção de quantias oriundas da transação comercial após ter sido efetivamente aprovada, em caso de suspeita de fraude. Referida cláusula viola a boa-fé objetiva. Não pode a ré atribuir esse ônus ao seu cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado de forma defeituosa, considerando-se que cabe a ela o dever de evitar fraudes e de manter seu sistema seguro e atualizado. Ademais, a autora juntou na inicial os documentos suficientes para a demonstração dos valores pleiteados. Precedentes desta E. Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; 18ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1005997-73.2019.8.26.0068; Rel. Israel Góes dos Anjos; julgado em 14/06/2016).

"APELAÇÃO — Ação de cobrança cumulada com declaratória de nulidade de cláusulas contratuais — Prestação de serviços de intermediação mediante cartão de crédito — Sentença de improcedência — Recurso da loja ré — Transação fraudulenta autorizada pela ré — Valor estornado da conta do estabelecimento autor sob alegação de fraude no cartão do cliente — Impossibilidade — Cláusula de chargeback — Abusividade — Empresa autora que realizou os procedimentos de precaução costumeiros — Danos decorrentes de operação fraudulenta que não podem ser integralmente suportados pelo comerciante — Precedentes do TJSP — Sentença reformada — RECURSO PROVIDO." (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1088601-63.2017.8.26.0100; Rel. Jonize Sacchi de

Oliveira; julgado em 30/01/2020).

"APELAÇÕES – Ação indenizatória por danos materiais – Negativa de repasses de transações comerciais realizadas por cartão de crédito, em razão de 'vendas contestadas' – Sentença de procedência – Legitimidade das rés – Participação na cadeia de consumo – Pleito de reforma, no mais – Descabimento – Transações autorizadas pelo sistema – Fato não impugnado – Obrigação de estorno das quantias inerentes às vendas para a empresa autora, independentemente de aferição de culpa – Posterior contestação que não se mostra, por si só, circunstância hábil a carrear responsabilidade e ônus à requerente – Risco da atividade das rés que não pode ser transferido – Comprovada a efetiva entrega das mercadorias, objeto da condenação, com regular emissão de notas fiscais, cercando-se a autora dos cuidados inerentes a tais transações – Decisão mantida – Recursos desprovidos. Dispositivo: negaram provimento aos recursos." (TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1096478-78.2022.8.26.0100; Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa; julgado em 12/08/2024).

Os danos morais, por sua vez, não restaram caracterizados.

A *priori*, esclareça-se que a pessoa jurídica é passível de sofrer dano moral, porque possui honra objetiva.

A honra objetiva da pessoa jurídica diz respeito à imagem e ao prestígio perante seus clientes, fornecedores e terceiros.

Consoante entendimento de Arnaldo Rizzardo, em sua obra "Responsabilidade Civil", o ato ilícito caracterizador da responsabilidade civil por abalo extrapatrimonial causado à pessoa jurídica é aquele cuja repercussão atinge o conceito e a credibilidade de que goza a empresa no meio social:

"Não se pode negar que a honra e a imagem estão intimamente ligadas ao bom nome das pessoas (sejam físicas ou jurídicas); ao conceito que projetam exteriormente. De modo especial incide indenização quando atingido o conceito de empresas por atos de protesto de títulos de crédito mercantis, ou pela divulgação de informações desprestigosas. Passou-se a formar-se um consenso consubstanciado na Súmula n.º 227 do STJ: "A

pessoa jurídica pode sofrer dano moral".

Assim, consolidou-se o entendimento no sentido de que é passível de indenização o dano extrapatrimonial infligido ao ente moral quando repercute de forma tal a ponto de macular a reputação da empresa.

Veja-se a jurisprudência:

"Agravado regimental. Recurso especial não admitido. **Indenização. Danos morais e materiais. Pessoa jurídica. Registro no cadastro de inadimplentes. 1. O Tribunal a quo, em consonância com o entendimento desta Corte, admitiu, expressamente, a possibilidade do pagamento de indenização por danos morais às pessoas jurídicas.** (...) Agravo regimental desprovido." (STJ; 3ª Turma; AgRg no Ag 347884-GO; Rel. Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, julgado em 19/03/2001).

"DUPLICATA. Falta de causa. Endosso. Protesto. Anulação. **Perdas e danos. Pessoa Jurídica.** - O banco que recebe por endosso, em operação de desconto, duplicata sem causa, responde pela ação de sustação de protesto e deve indenizar o dano dele decorrente, ressalvado seu direito contra a endossante. - **A pessoa jurídica pode sofrer dano moral pela ofensa à sua honra objetiva. Precedente.** - Nulidade do acórdão (art. 515 CPC). Tema não prequestionado (Resp nº 9.9976/SP). Recurso conhecido pela divergência, mas improvido." (STJ; 4ª Turma; REsp 195842-SP; Rel. Ministro Ruy Rosado de Aguiar; julgado em 11/02/1999).

Na hipótese dos autos, contudo, os danos morais não restaram caracterizados.

Consoante se infere, a empresa autora não especificou ou demonstrou qualquer abalo moral causado pelo descumprimento contratual por parte do réu.

Não houve demonstração de qualquer abalo à honra objetiva da empresa autora. Não houve protesto ou mesmo negativação de seu nome, a macular sua imagem perante fornecedores e terceiros.

No caso concreto, o mero descumprimento contratual por parte do réu não pode ser visto como um ato ilícito capaz de ensejar o pagamento de indenização por danos morais, porquanto não se vislumbra, na hipótese, atos que importem em efetiva ofensa à honra



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva da pessoa jurídica.

Improcede, de tal sorte, o pedido de indenização por danos morais.

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar parcialmente procedente a ação, condenando-se o réu a restituir à autora a quantia de R\$32.174,90, acrescida de correção monetária, desde a retenção indevida ou do estorno dos valores, e, ainda, de juros de mora, de acordo com a taxa legal, desde a citação.

Ante a parcial procedência da ação, devidamente caracterizada a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos patronos da parte adversa, que se fixa, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do NCPC, em 10% sobre o valor da condenação, em favor dos patronos da autora, e, em contrapartida, em 20% sobre o valor do proveito econômico obtido (afastamento da indenização por danos morais de R\$10.000,00), em favor dos patronos do réu.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator