



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012373-28.2023.8.26.0006

Registro: 2025.0000419157

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1012373-28.2023.8.26.0006**, da Comarca de **São Paulo**, em que é **apelante RENAN FIGUIREDO DIAS (JUSTIÇA GRATUITA)**, é **apelado PDCA S/A**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto)**, **ANNA PAULA DIAS DA COSTA** E **FERNANDO SASTRE REDONDO**.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012373-28.2023.8.26.0006

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível nº 1012373-28.2023.8.26.0006

Apelante: Renan Figueiredo Dias

Apelado: Pdca S/A

Comarca: São Paulo

Juiz: Dr^(a). João Aender Campos Cremasco

Justiça Gratuita

Voto nº 17020

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR
DANOS MATERIAIS E MORAIS.**

CONTRATO - Credenciamento e adesão ao sistema eletrônico de pagamento - Ausência do repasse de valor devidos ao autor - Improcedência dos pedidos - Insurgência do autor requerendo a condenação da parte ré Acolhimento - Cláusula *chargeback* que não prepondera sobre o princípio da boa-fé objetiva e o da segurança que se espera nas relações negociais - Comprovação de que as vendas realmente foram concretizadas e que os produtos foram efetivamente encaminhados ao adquirente - Risco inerente à atividade da ré - **DANO MORAL** - Não ocorrência - Indenização - Descabimento - Abalo à imagem do autor ou comprovação de privação de ordem material - Não caracterização - Teoria do desvio produtivo - Inaplicabilidade - Ausência de demonstração de que o autor tenha sofrido qualquer empecilho em exercer regularmente suas atividades habituais - Incômodos ou dissabores de natureza como este em exame não caracterizam o dever de indenizar - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação
interposto contra a sentença de fls. 394/396, cujo relatório desde já fica adotado,

proferida pelo d. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível do Foro da Comarca de Penha de França, Dr. João Aender Campos Cremasco, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** que **RENAN FIGUEIREDO DIAS** promove contra **PDCA S/A (TON SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS)**. Em razão da sucumbência, condenou o autor no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa, observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

Apela o autor (fls. 401/417), buscando o provimento do recurso e a reforma da sentença para que a requerida seja condenada no pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.472,96 (mil quatrocentos e setenta e dois reais e noventa e seis centavos) e, por danos morais, no montante de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). Para tanto, aduz que teria efetuado uma venda pela plataforma da requerida, teria enviado os produtos comercializados para o comprador, mas o valor da venda não teria sido liberado pela ré. Salienta que a responsabilidade por fraudes no pagamento seria da requerida.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça deferida ao autor (fls. 55) e respondido (fls. 421/443). Não houve manifestação das partes de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

2. Depreende-se da análise dos autos, que o autor firmou com a ré, contrato de credenciamento e adesão de estabelecimento ao sistema rede, cujo objeto diz respeito à gestão do processamento das transações econômicas do requerente (fls. 202/294).

Narra o autor que teria realizado uma venda em 04/07/2023 e que, após a entrega do produto, a operação havia sido contestada pelo consumidor, caracterizando o denominado “*chargeback*” e ensejando o cancelamento da operação sem o repasse do valor ao demandante.

O requerente argumenta que não teria

recebido da ré, o repasse do valor correspondente à operação financeira indicada no documento juntado à fls. 44.

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos o Magistrado sentenciante ponderou apenas que: “*A ré demonstrou a ocorrência de chargeback por não reconhecimento da compra pela titular do cartão utilizado (fls. 296/300). Diante disso, a fim de afastar a ocorrência do chargeback, entendo que cabia ao autor demonstrar a regularidade das transações, juntando aos autos, precipuamente, documentos que comprovassem a legitimidade da venda.*” (fls. 396).

Com efeito, respeitado o entendimento do MM. Magistrado de primeiro grau, força é convir que a reforma do *Decisum* é medida que se aplica.

E isto porque, a prova documental amealhada pela parte autora está a indicar que a venda realmente foi concretizada e que os produtos foram efetivamente encaminhados ao adquirente, tal como comprova o extrato de transação (fls. 44).

Aliás, quando se aquilata que a transação questionada nos autos fora autorizada pela empresa emissora do cartão de crédito e que os produtos foram realmente entregues, difícil entrever a possibilidade de fraude com participação do autor.

No mais, inegavelmente abusivas as cláusulas contratuais que possibilitam o cancelamento das transações após terem sido efetivamente aprovadas, em caso de fraude. Entendimento contrário transferiria o risco da atividade ao estabelecimento comercial, o que se mostra inadmissível.

Outrossim, não se pode perder de vista que a finalidade da contratação dos serviços da credenciadora pelo estabelecimento comercial, é conferir agilidade e segurança às suas transações, até porque a ela compete o processamento dos pagamentos perante a bandeira e o emissor do cartão utilizado.

Nesse diapasão, qualquer estipulação contratual que isenta a requerida de responsabilidade exaure o equilíbrio na relação, uma

vez que o encargo passaria a comerciante, que remunera o serviço e ainda responderia pelos prejuízos dele decorrentes.

Desse modo, o mecanismo “chargeback” deve ser considerado nulo, porque abusivo ao transferir ao comerciante o risco inerente à atividade exercida pela credenciadora.

Oportuno destacar que a cláusula “chargeback” não pode preponderar sobre o princípio da boa-fé objetiva e o da segurança que se espera nas relações negociais. Ora, deve ser vedado à intermediadora autorizar a transação e em seguida, unilateralmente, proceder com o estorno, lesando a comerciante que já se desfez da mercadoria adquirida pelo fraudador.

De mais a mais, é salutar trazer à baila o fato de que os cartões utilizados não haviam sido cancelados pelas operadoras de cartão de crédito, nem seu uso impedido por qualquer razão. Cuida-se, aqui, de falha na prestação de serviço da ré.

Nesse sentido, perfilha a jurisprudência desta

E. Corte:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL - Contrato de credenciamento e adesão ao sistema de cartão de crédito - Transação realizada, com a antecipação de recebíveis pela ré Redecard Posterior cancelamento da compra - Cobrança dos recebíveis antecipados pela ré, em razão da ocorrência do denominado chargeback - Impossibilidade - Compra regular, com demonstração, pela autora, da entrega das mercadorias - Cláusula chargeback que viola os deveres anexos ao contrato - Débito corretamente declarado inexigível - Dano material e moral evidenciado - Sentença mantida - Recurso desprovido.”

(Apelação nº 1061338-25.2018.8.26.0002, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 15/07/2019, TJSP).

“CONTRATO – CREDENCIAMENTO AO SISTEMA CIELO – PRETENSÃO DA AUTORA (AFILIADA) AO RECEBIMENTO DE VALOR REFERENTE À VENDA EFETUADA PELA

"INTERNET", RETIDO PELA RÉ APÓS O PROCEDIMENTO DE "CHARGEBACK" (CONTESTAÇÃO DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO POR PARTE DO USUÁRIO) - CABIMENTO – DEVER DA DEMANDADA DE CONFERIR SEGURANÇA ÀS TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO DO PRODUTO QUE OFERECE – RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL DESENVOLVIDA PELA RÉ – PRECEDENTES – RECURSO IMPROVIDO."

(Apelação nº 1007103-60.2017.8.26.0482, Rel. Des. Paulo Roberto de Santana, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2018, TJSP).

Daí dizer, que melhor solução não há senão pela condenação da requerida no ressarcimento do prejuízo material sofrido pelo autor.

De outra banda, pertinente é frisar que os dissabores, como aqueles narrados pelo requerente, não são passíveis de indenização por dano à personalidade, haja vista a ausência de conduta vexatória, abusiva ou excessiva pela ré a justificar sua condenação.

De mais a mais, vale lembrar que embora indevida a retenção do valor, não se pode perder de vista que ele não acarretou constrangimento ou prejuízo ao sustento da parte autora que caracterize o dano moral.

Em outras palavras, em que pese as angústias e aborrecimentos, o cenário traçado pela autora se encontra fora da órbita do dano moral indenizável, conforme leciona Sérgio Cavalieri Filho: *"Só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."* **(in Programa de Responsabilidade**

Civil, Sergio Cavalieri Filho, 14ª edição, São Paulo: Atlas, 2.020, p. 103).

Assim, é a jurisprudência do STJ: “*O inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade.*” (REsp nº 202.564-RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 02/08/2001, STJ).

Outrossim, não há o que se falar em condenação da requerida pela aplicação da teoria do desvio produtivo, pois, não se tem comprovação que, de fato, o autor tenha sofrido qualquer empecilho em exercer regularmente suas atividades habituais.

Por derradeiro, alterado o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial pela alteração do julgamento, deverá ele ser redistribuído, ficando as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada nos recursos, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp. nº 1.470.626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, j. 01/03/2016, 2ª T., STJ).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO pelo PROVIMENTO EM PARTE** do recurso, para reformar em parte a sentença, para condenar a requerida no pagamento de indenização por danos materiais ao autor, no valor de R\$ 1.472,96 (mil quatrocentos e setenta e dois reais e noventa e seis centavos), corrigidos monetariamente desde a data que o valor deveria ter sido liberado ao autor até 29/08/2024, pelos índices da Tabela Prática do TJSP, acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e, a partir de 30/08/2024, pelo IPCA, e os juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).

Sem prejuízo, diante da sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012373-28.2023.8.26.0006

recíproca ora reconhecida, cada parte arcará com 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais. Quanto a verba honorária: a) caberá ao autor o pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) (que corresponde ao montante relativo ao dano moral que sucumbiu), observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC; b) Caberá a ré, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC, o pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono do autor, no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator