



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000427219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028990-38.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REDECARD S/A, é apelado GOMEBE MALHARIA LTDA. - EPP.

ACORDAM, em 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 30 de abril de 2025

LUÍS H. B. FRANZÉ

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1028990-38.2024.8.26.0003

Comarca: SÃO PAULO – FORO REG. JABAQUARA – 4ª VARA CÍVEL

Apelante: REDECARD S/A

Apelado: GOMEBE MALHARIA LTDA EPP

Juíza: ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI

VOTO 8540(OJV)

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACK.

1. OBJETO RECURSAL. Insurgência recursal da ré visando a reforma da sentença, para o afastamento de sua responsabilidade pelo ressarcimento do valor relativo ao “chargeback”.

2. INCIDÊNCIA DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. Aplicação da “teoria finalista”, que permite a mitigação do requisito de ser a parte destinatária do produto ou serviço, quando houver situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva. Entendimento do C. STJ.

3. CLÁUSULA DE CHARGEBACK. Ausência de repasse de recebíveis. Contestação da compra pelo cliente. Autora que agiu com cautela quando do fornecimento dos produtos. Parte ré que não comprovou a existência de fraude na transação. Risco do negócio que não pode ser atribuído ao comerciante.

4. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11).

Trata-se de ação indenização por danos materiais que GOMEBE MALHARIA LTDA EPP move em face de REDECARD INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, julgada PROCEDENTE para condenar a ré à pagar à autora a quantia de R\$ 11.916,39, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da data da contestação das compras até a data da citação, sendo que a partir da citação, aplica-se a correção monetária e juros de mora pela SELIC, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905, de 28/06/2024, observando que a taxa SELIC engloba juros e correção monetária. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Apelo da ré alegando, em suma, a necessidade de se observar aos princípios da autonomia das partes e da liberdade contratual (CC/02, art. 421 e 421-A), não se podendo falar no afastamento das cláusulas contratuais destinadas a disciplinar o funcionamento do sistema de meios de pagamento, especialmente porque foram firmadas de comum acordo entre as partes, como é o caso da cláusula 23 do contrato de credenciamento, de inteiro conhecimento da contratante, que prevê o não pagamento das transações irregularmente realizadas pelo estabelecimento, sob quaisquer modalidades, em circunstâncias que caracterizem indícios ou suspeita de fraude, ou que estejam em desacordo com o contrato. Alega que a autora incorreu na ausência de cuidados mínimos quando da formalização da venda, eis que é responsável pela verificação da segurança das transações que realiza por link de pagamento. Anota que mera conversa de WhatsApp e nota fiscal não são aptos a comprovar a venda pelo real portador do cartão. Esclarece que “*com relação as transações realizadas junto aos cartões final nº 9269, 4183, 2288, 7873 e nº 1421, a parte Autora negociou com pessoa denominada MESSIAS BRAGA, sujeito divergente dos titulares dos plásticos, que são: ADRIANO BATISTA DE SOUZA, MARLUSA BELLO RIBEIRO, MURILO FERNANDES COSTA, SIDNEIA P COELHO e CLAUDIO PEREIRA DA SILVA.*” Aduz que os portadores dos cartões contestaram as despesas junto aos emissores: BANCO BRADESCO CARTOES S.A. e BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A, os quais não foram incluídos nesta ação, nem houve expedição de ofício para comprovação das contestações de despesas pelo portador. Entende que a autora assumiu o risco, contratando modalidade sem cartão presente, para a expansão de seus negócios, situação que é mais propensa a fraudes. Insiste na ausência de sua responsabilidade, porque atua como mero meio eletrônico de pagamento. Salienta que a autora não apresentou documentos que comprovassem o vínculo entre a compra e o portador do cartão. Requer a reforma da sentença, para julgar-se improcedente a ação, com o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastamento da condenação imposta.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Alega a autora que é empresa que atua no mercado de malhas, golas e punhos, além de inúmeros acabamentos personalizados solicitados pela indústria da moda. Afirmar que realiza vendas *on line* e que: no dia 10/6/2024, o Sr. Messias Braga, realizou 02 compras por meio de WhatsApp, uma no valor de R\$ 689,34 (Danfe nº 38.965) e outra de R\$ 487,97 (Danfe nº 38.966); no dia 14/6/2024 realizou compras no montante de R\$ 1.117,80 (Danfe 39.041); no dia 18/6/2024 adquiriu novos produtos no montante de R\$ 3.226,82, parcelado em duas vezes (Danfe nº 39.071). Por sua vez, afirma que a Sra. Bianca Fonseca Wendhusen adquiriu em 10/6/2024, mercadorias pelo WhatsApp no total de R\$ 1.139,81 (Danfe nº 38.967); ainda no dia 14/6/2024 efetuou compras no valor de R\$ 2.423,50 parcelando em duas vezes (Danfe nº 39.048); e no dia 19/6/2024, efetuou a compra de R\$ 2.831,16 em mercadorias (Danfe nº 39.093). Esclarece que todos os pagamentos foram efetuados mediante link enviado pela ré e aprovados por ela. Afirmar que as mercadorias foram entregues, porém, a ré apresentou contestação dos valores, sob a alegação de fraude e clonagem. Como os valores foram retidos indevidamente, requer a condenação da ré no dano material suportado, correspondente a R\$ 11.916,39.

A parte ré, em sua defesa, sustentou a validade das cláusulas contratuais, as quais eram de conhecimento da autora. Afirmou que inexistia falha na prestação dos serviços e que as compras foram impugnadas pelos titulares dos cartões de crédito. Alegou que a autora incorreu em falta de cuidados quando das transações. Anotou que as conversas de WhatsApp e as notas juntadas não são

suficientes para comprovação das compras pelos reais portadores dos cartões de crédito. Requereu a improcedência.

1. Incidência do CDC

No caso, há relação de consumo entre as partes, sendo aplicáveis as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor, bem assim seu art. 6º, VIII, não se olvidando da hipossuficiência técnica e vulnerabilidade da parte autora, ainda que se cuide de pessoa jurídica.

Nesse sentido, o C. STJ assim já decidiu:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. EXISTÊNCIA. APLICABILIDADE DO CDC. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. POSSIBILIDADE. VULNERABILIDADE VERIFICADA. REVISÃO. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. A Segunda Seção desta Corte consolidou a aplicação da teoria subjetiva (ou finalista) para a interpretação do conceito de consumidor. No entanto, em situações excepcionais, esta 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 propriamente a destinatária final do produto ou do serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva. (AgRg no AREsp 415.244/SC, Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, Quarta Turma, julgado em 07/5/2015, DJe de 19/5/2015).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na hipótese presente, houve prática abusiva por parte da empresa ré, pela recusa no pagamento das vendas realizadas pelo estabelecimento comercial, fundada em cláusula contratual abusiva, dado o seu alcance, em prejuízo do consumidor.

2. Objeto recursal

Pretende a ré a inversão do julgado, com o afastamento de sua responsabilidade pelo ressarcimento do valor relativo ao “chargeback”, afirmando que não é responsável pela autorização ou recusa de pagamento pelas vendas realizadas pelo estabelecimento comercial.

Observe-se que, no caso, houve contestação, pelos clientes, das operações efetuadas mediante o uso de cartão de crédito, o que levou a efetivação da cláusula de “chargeback” pela empresa ré, causando um prejuízo à autora de R\$ 11.916,39.

Ou seja, a discussão diz respeito ao teor das Cláusulas 23 e 24 do Contrato de Credenciamento firmado entre as partes, assim redigida (fl. 31):

23. O ESTABELECIMENTO deve utilizar os EQUIPAMENTOS somente para realizar TRANSAÇÕES regulares, estritamente de acordo com normas e condições deste CONTRATO, sendo vedado ao ESTABELECIMENTO aceitar os CARTÕES e MEIOS DE PAGAMENTO em TRANSAÇÕES fictícias ou simuladas, tais como, mas não limitadas a:

- a) realizar TRANSAÇÕES com a finalidade de garantia ou caução, sem a devida autorização da REDE;
- b) efetuar TRANSAÇÕES não relacionadas com o ramo de atividade do ESTABELECIMENTO cadastrado na REDE;
- c) desmembrar uma única venda em duas ou mais TRANSAÇÕES no mesmo CARTÃO;
- d) fornecer ou restituir aos PORTADORES, por qualquer motivo, quantias em dinheiro (moeda nacional ou estrangeira, cheques, ordens de pagamento ou títulos de crédito), salvo nas hipóteses previstas pela REDE neste CONTRATO;
- e) qualquer outro tipo ou forma de TRANSAÇÕES consideradas irregulares e decorrentes de atividades consideradas ilegais ou indesejáveis, conforme estabelecido pela REDE, pelos EMISSORES e pelas BANDEIRAS;
- f) aceitar CARTÃO de titularidade de terceiros;
- g) utilizar os EQUIPAMENTOS, sem autorização prévia da REDE, em outro local que não o seu endereço cadastrado com a REDE ou utilizar o EQUIPAMENTO de outro ESTABELECIMENTO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

24. Estão sujeitas ao não processamento ou não pagamento as TRANSAÇÕES irregularmente realizadas pelo ESTABELECIMENTO, sob quaisquer modalidades, de forma conivente ou não, em circunstâncias que caracterizem indícios ou suspeita de fraude que objetivem a obtenção de vantagens ilícitas ou estejam em desacordo com este CONTRATO. Os eventos mencionados nesta Cláusula estão sujeitos ao ressarcimento, pelo ESTABELECIMENTO, nos termos deste CONTRATO.

Ocorre que nada há nos autos demonstrando que tenha a empresa autora deixado de ter cautela ao realizar a venda de produtos aos clientes, tanto que a compra foi efetuada, conforme notas fiscais juntadas a fls. 51, 54, 105, 123, 151, 171 e 198, e o pagamento foi realizado mediante link enviado pela empresa ré.

A alegação de que o estabelecimento comercial não tomou o devido cuidado ao realizar as transações, porque as compras não foram realizadas pelos reais titulares dos cartões de crédito, deve ser afastada, considerando que as negociações foram realizadas por WhatsApp, e o pagamento ocorreu por meio de link enviado pela operadora ré, ocasião em que o estabelecimento não tinha em mãos o plástico para verificar a titularidade nele impressa. Se a empresa ré disponibiliza ao comerciante esse meio de transação (envio de link) não pode transferir ao consumidor o risco da operação realizada por essa via, afirmando que não se tomou a cautela devida.

A respeito do link de pagamento enviado pela ré, veja-se o seguinte julgado:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. "CHARGEBACK". Sentença de procedência. Insurgência da ré. Preliminares de inépcia da petição inicial e de ilegitimidade passiva afastadas. Importe pretendido a título de reparação foi especificado, com juntada de documentos correspondentes. Existência de relação jurídica entre as partes incontroversa, ré responsável pela liquidação do pagamento. Autora

realizou vendas mediante "link" de pagamento fornecido pela ré. Transações objeto de "chargeback". Repasse de valores das compras contestadas não efetuado. Apesar de permitida e prevista contratualmente, a retenção (ou desconto) de valores demandava prova de conduta negligente do estabelecimento. A mera invocação da existência da cláusula não afasta o ônus probatório da ré, que é remunerada pelo serviço e deveria comprovar a falta de cautela da autora; não observada no caso concreto. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1012117-94.2023.8.26.0003; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/3/2025; Data de Registro: 13/3/2025).

De outra parte, as mercadorias foram efetivamente entregues aos portadores (fls. 102, 120, 148, 168, 194, 212).

Ora, diante disso, incumbia à parte ré demonstrar a irregularidade nas transações realizadas pelo sistema por ela administrado, na forma do inciso II, do art. 373, do CPC/15.

Não se perca de vista que a empresa de credenciamento é a responsável pelas informações direcionadas à instituição financeira mantenedora do cartão de crédito e/ou débito, de forma que atua como intermediária nas negociações realizadas.

Desse modo, deve a empresa se pautar pela total segurança de seu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sistema, a fim de evitar fraudes, até porque realiza a transação com sua autorização prévia, mediante a emissão de código.

Aliás, a comerciante aderiu ao sistema da ré para viabilizar a utilização de cartões em transações envolvendo sua prestação de serviços, confiando na segurança das transações efetivadas.

Em verdade, a autora confiou que a ré, ao autorizar a transação em seu sistema, teria descartado a possibilidade de eventual falsidade.

Ou seja, havendo fraude, ou não, não pode a ré agora se desviar do risco empresarial que assumiu diante do comerciante, ao confirmar a existência do crédito e possibilitar a venda, e após recusar o repasse dos valores devidos pelas transações por meio eletrônico, até porque sua responsabilidade é objetiva.

E, vale notar, a ré não comprovou fato desconstitutivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora, como lhe incumbia (inciso II, do art. 373 do CPC/15).

Daí a necessidade de se invocar o teor da Súmula 479 do C. STJ, no sentido de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Anote-se que não consta haverem sido cancelados os cartões de crédito utilizados na compra das mercadorias, nem seu uso foi impedido por qualquer razão.

Por consequência, deve ser afastada a cláusula de “chargeback”,

porque transfere ao comerciante o risco inerente à atividade exercida pela credenciadora.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

“APELAÇÃO - Cartão de crédito - Contrato de credenciamento de sistema de pagamento - Compras realizadas no estabelecimento da autora por meio de cartão de crédito - Pagamentos estornados pela ré, sob a alegação de fraudes nas vendas - Vendas regularmente autorizadas pelas instituições financeiras dos supostos consumidores - Ausência de culpa da empresa autora, que agiu com diligência quando da apuração das compras - Responsabilidade da ré verificada - Risco do negócio que não pode ser atribuído ao consumidor dos serviços - Restituição de valores devida - Sentença mantida - Recurso da ré desprovido, com majoração de honorários.” (Apelação Cível nº 1001113-22.2021.8.26.0394, rel. Des. IRINEU FAVA, julgada em 05/5/2022).

“APELAÇÃO - Ação de indenização por dano material - Venda de mercadorias - Pagamento através de cartão de crédito de bandeira da ré - Contestação - Valores estornados em razão de fraude constatada (Chargeback) - Ré (bandeira do cartão) que faz parte da cadeia da relação de consumo - Responsabilidade solidária reconhecida - Legitimidade reconhecida - Extinção afastada - Prosseguimento no julgamento do mérito em razão da causa madura - Possibilidade - Artigo 1013 do CPC - Autora que demonstrou ter tomado os cuidados necessários para a venda do produto não tendo concorrido com a alegada fraude - Produtos que foram regularmente entregues - Denúnciação à lide - Precluso direito da autora porque não feito junto

com a inicial - Inexistência de prejuízo para ré nos termos do artigo 125, § 1º do CPC - Recurso provido para julgar procedente a ação.” (Apelação Cível nº 1001314-22.2021.8.26.0553, rel. Des. IRINEU FAVA, julgada em 11/02/2022).

No mesmo sentido, ver os seguintes julgados deste Eg. Tribunal:

“Apelação. Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual c/c reparação por danos materiais. Contrato de credenciamento para transações com cartão. Venda autorizada pela instituição credenciadora. Cancelamento do repasse dos valores devidos pela venda realizada através do cartão de crédito, sob a alegação de fraude praticada contra o titular do cartão (cláusula 'chargeback'). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Legitimidade passiva aferida *in status assertionis*. Preliminar que se confunde com o mérito. 2. Contrato de credenciamento ao recebimento de pagamentos por meio de cartões magnéticos. Cláusulas que permitem a retenção ou estorno dos valores quando a operação é cancelada, porque acolhida a contestação do titular do cartão, no sentido de que houve fraude e de que não realizou a indigitada despesa ("chargeback"). Ilegalidade. A responsabilidade da administradora e da instituição financeira credenciadora é objetiva, decorrente da teoria do risco do negócio (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). Ao oferecer meios para o comerciante efetuar a venda pelo cartão de crédito ou débito, a parte ré assumiu o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestação desse tipo de serviço oferecido aos estabelecimentos comerciais, para que possam expandir seus negócios. Ausência de prova de negligência ou má-fé da parte autora. Condenação da ré ao pagamento dos valores devidos pela operação. 3.

Impossibilidade de desconto de eventual taxa de administração (MDE) do valor da condenação. Pedido genérico desprovido da correspondente prova a respeito da sua incidência no caso concreto. 4. Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1004304-40.2023.8.26.0189; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/3/2025; Data de Registro: 10/3/2025, g.n.).

“INDENIZAÇÃO. TRANSAÇÕES REALIZADAS POR MEIO ELETRÔNICO (CARTÃO DE CRÉDITO). 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 lojista parceiro. 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 1049269-45.2024.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/3/2025; Data de Registro: 19/3/2025, g.n.).

“APELAÇÃO - AÇÃO DE COBRANÇA. CONTRATO - Credenciamento e adesão de estabelecimento ao sistema rede - Ausência do repasse de valores devidos à autora - Improcedência dos

pedidos - Insurgência da autora 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 aos adquirentes - Ausência de evidências aptas a demonstrar ter havido falta de diligência da autora ao concretizar as vendas - Risco inerente à atividade da ré - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO” (Apelação Cível nº 1056503-15.2023.8.26.010, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO, julgada em 06/3/2024).

“APELAÇÃO - MÁQUINAS PARA PAGAMENTO - OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZATÓRIA - “Chargeback” - COMPRAS NO ESTABELECIMENTO - BLOQUEIO DE VALORES - AUSÊNCIA DE IRREGULARIDADE -RESTITUIÇÃO - NECESSIDADE. - Contrato de Operação com Instrumentos de Pagamento - Ré que reteve o repasse de valores à autora decorrentes de compra em seu estabelecimento por supostas fraudes - “Chargeback” - Ausência de comprovação de irregularidade das transações - Restituição dos valores bloqueados Necessidade - Dano moral - Pessoa jurídica - Inexistência de lesão a direitos da personalidade que lhes são aplicados. - Mostra-se ilícita a recusa da empresa operadora de máquinas de intermediação de compras mediante a utilização de cartão de crédito em ressarcir o vendedor das transações realizadas, com expressa autorização, sem que apresente qualquer justificativa ou indício de fraude, considerando ainda o fato de o vendedor ter adotado todas as cautelas necessárias e previstas em contrato. Ainda assim, não comprovada ofensa à pessoa jurídica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

perante seus consumidores, não há que se falar em dever de indenizar.
RECURSOS NÃO PROVIDOS” (Apelação Cível
1085604-68.2021.8.26.0100, 13ª Câmara de Direito Privado, rel. Des.
NELSON JORGE JUNIOR, julgada em 31/5/2023).

Desse modo, é forçoso reconhecer pela necessidade de se reparar o dano material sofrido pela autora, com a restituição do valor objeto de “chargeback”, correspondente a R\$ 11.916,39.

3. Dispositivo

Diante do exposto, **nego** provimento ao recurso.

Em razão do trabalho recursal acrescido, majora-se a verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator