



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429536

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032186-53.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelada ANA TAMIRYS DA SILVA.

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 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), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6031

Apelação nº 1032186-53.2023.8.26.0002

Comarca: SÃO PAULO

Apelante: Stone Pagamentos S/A.

Apelado: Ana Tamirys da Silva

Juiz: Dr. WILTON GONÇALVES GARCIA FILHO

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais em que a parte autora, autônoma, relata que utiliza a máquina de cartão da ré para receber pagamentos, tendo ocorrido o bloqueio parcial do saldo da sua conta, sob suspeita de fraude. Requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

A sentença condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, sendo interposto recurso de apelação pela parte ré sustentando a ausência de falha na prestação do serviço e do dever de indenizar.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso; (ii) a possibilidade de bloqueio de valores da parte autora (lojista) devido à suspeita de compras realizadas de forma fraudulenta por terceiros, utilizando o meio de pagamento fornecido pela parte ré; (iii) a configuração dos danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo entre as partes justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, considerando a aplicação ao caso da teoria finalista mitigada.

4. Responsabilidade da parte ré em fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes, conforme o art. 14 do CDC. Eventuais fraudes que caracterizam fortuito interno.

5. Cláusula que prevê que o chargeback será debitado do lojista deve ser considerada nula, por provocar desequilíbrio contratual, transferindo ao lojista o risco da atividade explorada pela parte ré.

Responsabilidade da parte ré pela falta de segurança do seu sistema.

6. Dano moral não configurado. Ausência de prova de ofensa aos direitos da personalidade da parte ou de abalo ao crédito. Mera retenção indevida de valores que, por si só, não é apta a gerar danos morais.

7. Considerando o princípio da causalidade, uma vez que o valor apenas foi liberado após o ajuizamento da ação, a parte ré arcará com o pagamento dos ônus de sucumbência.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte ré provido, para o fim de julgar improcedente a ação.

Tese de julgamento: 1. A cláusula que prevê que o chargeback será debitado do lojista deve ser considerada nula. 2. Mera retenção indevida de valores que, por si só, não é apta a gerar danos morais.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls. 179/187, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por dano moral, para o fim de: a) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00; b) condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

A parte ré opôs embargos de declaração (fls. 190/196), os quais foram rejeitados (fls. 197/198).

Irresignada, insurge-se a ré, fls. 201/212, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Afirma que o CDC não é aplicável ao caso. Sustenta a inexistência de danos morais e, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum indenizatório. Argumenta que a possibilidade de bloqueio e descredenciamento vem contido expressamente no contrato pactuado pelas partes. Alude que a e a situação discutida caracteriza mero dissabor, impassível de indenização.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 213/214, 300/301).

A parte autora deixou de apresentar contrarrazões (fls. 299).

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral e matéria ajuizada por **Ana Tamirys da Silva** em face de **Stone Pagamentos S/A**.

A parte autora sustenta que é autônoma e usa a máquina de cartão da parte ré para o recebimento dos pagamentos dos seus clientes. Aduz que em 07 de abril de 2023 foi surpreendida com o bloqueio parcial do saldo disponível na conta pela instituição de pagamentos, sob a alegação de suspeita de fraude. Diz que conseguiu levantar parcialmente o valor das vendas, sendo que um saldo aproximado de R\$ 20.000,00 permaneceu bloqueado na conta. Afirma que buscou a solução na via administrativa, sem êxito. Diz que teve que recorrer a empréstimos contraídos por seu marido para manter as despesas familiares em dia. Ao final, o pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso comporta provimento.

Inicialmente, viável a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente caso concreto, tendo em vista a aplicação da teoria finalista mitigada, uma vez que, apesar da parte autora usar o serviço da parte ré para o desenvolvimento de sua atividade econômica, encontra-se em situação de vulnerabilidade perante a parte ré, empresa de relevância no âmbito nacional e que dispõe de imensa capacidade tecnológica, econômica e conta com ampla assessoria jurídica.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva

reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Nessa conjuntura, a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a parte ré fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

No presente caso, a autora sustenta que é autônoma e usa a máquina de cartão da parte ré para o recebimento dos pagamentos dos seus clientes. Aduz que em 07 de abril de 2023 foi surpreendida com o bloqueio parcial do saldo disponível na conta pela instituição de pagamentos, sob a alegação de suspeita de fraude. Diz que conseguiu levantar parcialmente o valor das vendas, sendo que um saldo aproximado de R\$ 20.000,00 permanece bloqueado na conta. Afirma que buscou a solução na via administrativa, sem êxito.

Por sua vez, a parte ré sustenta que atua como meio de pagamento e que a possibilidade de retenção de garantia em situações em que é detectado risco está devidamente expressa no contrato. Argumenta que ocorreram operações incompatíveis com a média e com a atividade informada como explorada pela parte autora, além de sugestão de teste de cartão, diante da aprovação e tentativas de aprovação de várias compras com cartão que não voltou portador, e transações realizadas fora de horário comercial (fls. 47/68).

Assim, é incontroverso nos autos que os recebíveis da parte autora foram bloqueados por inconsistências de 07/04/2023 até 16/08/2023, com base na cláusula 13.3.2 do anexo I contrato celebrado entre as partes, tendo sido desbloqueados apenas após a propositura da ação (fls. 14/16, 40/41, 59):

3.3.2 Na hipótese de constatação de fraude ou suspeita de fraude ou irregularidade na operação por parte do Cliente, poderá a Contratada imediatamente bloquear as

Transações, descredenciar o Cliente e/ou rescindir o presente Contrato e/ou, ainda, reter todo e qualquer valor que porventura tivesse que ser repassado pela Contratada ao Cliente pelo prazo necessário para concluir a apuração de todas as Perdas causadas. Uma vez efetuada tal apuração, os valores retidos poderão ser utilizados para amortização/compensação das Perdas causadas à Contratada e/ou aos Portadores e/ou aos Emissores.

Desse modo, resta controvertido nos autos a possibilidade de bloqueio de valores da parte autora (lojista) devido a compras supostamente realizadas de forma fraudulenta por terceiros, utilizando o meio de pagamento fornecido pela parte ré.

Ocorre que a ré é a responsável pela ausência de segurança em seu sistema de cobrança.

Isto é, considerando o risco da atividade da parte ré, não cabe a ela transferir para a parte autora prejuízos decorrentes de vendas fraudulentas por ela autorizadas, uma vez que as fraudes caracterizam fortuito interno.

Nesse ponto, a cláusula que prevê que o Chargeback será debitado do lojista deve ser considerada nula, por provocar indesejado desequilíbrio contratual, transferindo ao lojista o risco da atividade explorada pela parte ré.

Além disso, a parte ré não demonstrou qualquer falta de diligência da parte autora na realização das transações, apta a afastar sua responsabilidade.

Assim, resta demonstrada a responsabilidade da parte ré pela falta de segurança do seu sistema, não podendo transferir ao lojista a responsabilidade pelo risco inerente à sua atividade.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA REDECARD – CARTÃO DE CRÉDITO – DANOS MATERIAIS –

DANOS MORAIS – I- Sentença de improcedência – Recurso da autora – **II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Empresa autora que realizou vendas pela internet, mediante pagamento com cartão de crédito operado pela ré – Em que pese a aprovação das vendas pela ré, e a entrega dos produtos à cliente, a ré estornou o valor das compras repassados à autora, sob a alegação da existência de fraude – 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 – Havendo imputação de defeito no serviço, deveria a ré provar a participação da autora, sociedade empresária devidamente credenciada por ela, no ilícito perpetrado, sua falta de diligência ao concretizar a venda, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita – Ré 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 – Ré 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 e/ou estorno dos pagamentos indevidos – Determinado o pagamento dos valores indevidamente retidos ou estornados – 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 da ré 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 - Sentença parcialmente reformada – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Apelo parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1015337-03.2023.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024)”**

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Créditos relativos a transações comerciais realizadas com cartões de crédito por meio do sistema administrado pela operadora REDECARD S/A – Valores não repassados à autora sob a alegação de que as transações foram impugnadas pelos titulares dos cartões – Sentença de procedência – Recurso da ré. PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA – Pretensão da recorrente voltada à emissão de ofício ao banco emissor dos cartões utilizados nas operações impugnadas – Desnecessidade, pois o que se discute "in casu" é a responsabilidade da apelante pelos danos derivados das fraudes, questão de ordem exclusivamente jurídica – PRELIMINAR AFASTADA. **MÉRITO** – **Dano material** – **Ocorrência** – **Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça** – **Abusividade da cláusula contratual que possibilita a retenção de quantias oriundas de transações comerciais após terem sido efetivamente aprovadas pela operadora** – **Suspeita de fraude** – **Disposição contratual que viola a probidade e a boa-fé objetiva** – **Risco que não pode ser repassado ao lojista ou ao consumidor** – **Teoria do risco profissional** – **Inteligência dos artigos 422 e 927 do Código Civil** – **Impossibilidade de a requerida atribuir esse ônus ao seu cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado de forma defeituosa, considerando-se que auferir remuneração com as transações realizadas pelo meio de pagamento junto à rede credenciada** – **Ressalvado eventual direito de regresso** – **Precedentes.** HONORÁRIOS RECURSAIS. Majoração para 15% sobre o valor da condenação, em desfavor da apelante, à luz do preceituado no art. 85, §§ 2º, I a IV, e 11, do CPC. CONCLUSÃO: Sentença mantida por seus próprios fundamentos – AFASTADA A PRELIMINAR, RECURSO DESPROVIDO NO MÉRITO. (TJSP; Apelação Cível 1005264-39.2021.8.26.0068; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2024; Data de Registro: 18/06/2024)

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)

Quanto aos danos morais, segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Entretanto, não foi relatada nenhuma dor íntima tão profunda que pudesse embasar o pleito condenatório, razão pela qual o pedido de danos morais fica desacolhido.

Ademais, a parte autora não comprova sua alegação e que teve que recorrer a empréstimos contraídos por seu marido para manter as despesas familiares em dia. Além disso, inexistente qualquer demonstração de cobrança vexatória, abalo de crédito ou qualquer restrição cadastral apta a demonstrar lesão à honra.

A mera retenção indevida de valores, por si só, não é apta a gerar danos morais.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – **"CHARGEBACK" – Cartão de crédito – Autora que teve retido crédito relativo a transações comerciais operadas por meio de cartão de crédito – Empresa credenciadora do sistema de pagamentos que, ao autorizar e aprovar a venda pelo cartão de crédito, assume para si o risco inerente à sua atividade empresarial – Risco que não pode ser repassado ao lojista – Precedentes do TJSP – Nulidade das cláusulas contratuais que transferem ao estabelecimento comercial a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do cartão de crédito – Indenização pelos danos materiais correspondente ao das transações questionadas, acrescido de correção monetária a partir da retenção indevida e de juros moratórios legais contados desde a citação – Recurso provido, neste aspecto. DANO MORAL – Inocorrência – A autora não sofreu abalo de crédito, tampouco lesão à sua honra objetiva – A autora não demonstrou ter suportado qualquer prejuízo excepcional – "Teoria do desvio produtivo" ou da "perda do tempo útil" – Não foi comprovada excessiva perda de tempo, pela autora, visando solucionar esta controvérsia – Recurso improvido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes, bem como os honorários advocatícios, fixados com base no proveito econômico que cada parte decaiu – São devidos aos patronos da ré verba honorária correspondente a 20% (vinte por cento) sobre o valor da indenização pleiteada a título de dano moral, corrigido a partir do ajuizamento da ação, e aos patronos da autora, 10% (dez por cento) sobre o montante atualizado da indenização por danos materiais. RECURSO PROVIDO EM PARTE (TJSP; Apelação Cível 1027899-49.2019.8.26.0564; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 04/11/2024)**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Compra realizada em

estabelecimento comercial e paga por meio de cartão de crédito. Empresa de gestão de pagamentos que bloqueou o crédito do lojista. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. PRELIMINAR arguida em contrarrazões: impugnação à gratuidade de justiça. Não conhecimento. Benefício que sequer foi solicitado pelo autor. MÉRITO. Retenção de valores em razão da suposta constatação de fraude. Mecanismo de chargeback acionado pelo titular do cartão. Transação, entretanto, que foi aprovada e liberada pela administradora do cartão no momento da compra. Abusividade do repasse do risco da atividade ao lojista. Jurisprudência da Corte. **Danos morais. Inocorrência. Ausência de comprovação de perda financeira, negativação ou dificuldades operacionais ou negociais.** Reativação da conta. Impossibilidade. Permitido o encerramento unilateral em caso de desinteresse comercial (art. 473 do Código Civil c/c resolução 2025 do BACEN). Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013079-93.2023.8.26.0011; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)

Assim, **a r. sentença deve ser reformada**, para o fim de afastar a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais, julgando improcedente a ação.

Considerando o princípio da causalidade, uma vez que o valor apenas foi liberado após o ajuizamento da ação (fls. 40/41), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, a ré arcará com o pagamento das custas judiciais, despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ainda, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte ré.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora