



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000443923

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1014397-61.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante CIELO S.A., é apelado MR LASER EQUIPAMENTOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 40.379

Apelação nº 1014397-61.2024.8.26.0566

Foro de São Carlos / 3ª Vara Cível

Juiz(a): Marcelo de Moraes Sabbag

Agravante(s): Cielo S.A.

Agravado(a)(s): Mr Laser Equipamentos Médicos e Odontológicos Eireli

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (processamento de pagamento feito por meio de cartão de crédito). COMPRA E VENDA COM UTILIZAÇÃO DE CARTÃO, POSTERIORMENTE IMPUGNADA. ESTORNO DO VALOR DA OPERAÇÃO (CHARGEBACK). TRANSAÇÃO AUTORIZADA PELA RÉ. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE CULPA OU DOLO DA VENDEDORA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. 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. A retenção do pagamento foi indevida. A cláusula que permite o *chargeback* em prejuízo da autora viola a função social do contrato.

Apelação não provida.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 109/118), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por MR LASER EQUIPAMENTOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS EIRELI na ação de ressarcimento de danos que move contra a CIELO S.A.

A ação versa sobre o contrato ajustado entre as partes de captura, roteamento, transmissão e processamento de transações no âmbito do “e-commerce”. Discute-se a falha de processamento de pagamento feito



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

por meio de cartão de crédito e a posterior estorno feito, pela ré (chargeback). Diz a autora ser indevida e abusiva a retenção de valores pela ré, considerada a autorização da venda e a entrega da mercadoria.

Ao proferir a sentença, a nobre magistrada “a quo” citou a existência da relação jurídica mantida entre as partes e a vinculação ao sistema operacional da ré. Entendeu que a ré integra a cadeia de fornecedores de serviços a terceiros e, no entanto, reteve valores decorrentes do sistema denominado “chargeback”, sem justificativa. Ressaltou que a ré autorizou a compra e venda de produto concretizada por meio do sistema de processamento e uso de cartão de crédito, sem qualquer prévia rejeição da transação. Mencionou a entrega dos produtos concretizada pela autora a terceiros. A ré transferiu integralmente o risco da negociação à autora, o que se afigura abusivo. Externou a falta de comprovação da atuação da autora com negligência ou má-fé. Outrossim, falta prova de que a autora tenha contribuído para a fraude.

Assim, julgou “(...) *PROCEDENTE a presente AÇÃO, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil para CONDENAR a requerida ao pagamento, em favor da parte autora, a título de danos materiais, do valor total de R\$ 19.593,73, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do(s) bloqueio(s) respectivo(s) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, sendo que, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária será calculada pelo índice previsto em contrato ou IPCA e os juros de mora serão calculados pela SELIC, menos IPCA. Em face da Sucumbência total, condeno a parte requerida ao pagamento das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que ora fixo, com base no artigo 85, NCPC, já sopesando o § 2º do mesmo artigo, em 10% do valor condenatório, atualizados do ajuizamento da ação pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo*”.

Inconsolada, a ré interpõe recurso de apelação (fls. 121/135). Ventila a ilegitimidade para integrar o polo passivo. Diz que atua apenas como facilitadora do pagamento e, portanto, não nega ou autoriza as transações bancárias. Aponta diversas transações contestadas em nome da autora. Ressalta que, em contato com a autora, ela deixou de exibir os documentos que assegurassem a segurança da transação. Repisa ser descabida a restituição de valores.

Contrarrazões da autora MR LASER EQUIPAMENTOS MÉDICOS E ODONTOLÓGICOS EIRELI (fls. 151/155).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2. Decide-se.

A ré ostenta legitimidade para figurar no polo passivo da lide e deve responder pelos danos suportados pela autora, em decorrência da falha na prestação do serviço.

Com efeito, a autora celebrou com a ré um contrato de credenciamento e adesão a sistema de recebimento de pagamentos por meio de cartões. A ré autorizou a venda de determinado produto pela autora. Após a impugnação da validade da operação pelo titular do cartão, efetuou o estorno do valor da operação (*chargeback*).

É quanto basta a firmar a pertinência subjetiva no polo passivo da ação.

Era despidendo à solução da lide perquirir a identificação dos supostos fraudadores, uma vez que, mesmo na hipótese de fraude (como parece ter efetivamente ocorrido no caso concreto), a ré não se exime da responsabilidade de pagar à autora o valor da operação.

Passa-se ao exame do mérito.

A autora narra na inicial que, no exercício de sua atividade empresária (comércio atacadista de instrumentos e materiais para uso médico, cirúrgico, hospitalar e de laboratórios, bem como de máquinas, aparelhos e equipamentos para uso odonto-médico-hospitalar), celebrou com a ré um contrato de credenciamento e adesão a sistema de recebimento de pagamentos por meio de cartões. Em 30 de julho e 31 de julho de 2024, realizou duas vendas: “a venda de um equipamento *WHITENING PREMIUM*, série 1115, no valor de R\$ 13.440,53, e no dia seguinte, 31 de julho de 2024, efetuou a venda de um equipamento *THERAPY EC* – série 77794, no valor de R\$ 6.153,20, totalizando R\$ 19.593,73 em transações”. As compras foram aprovadas e pagas por meio do sistema de pagamentos disponibilizado pela ré. As mercadorias foram entregues aos clientes. No entanto, tendo em vista a contestação da compra pelos titulares dos cartões, a ré efetivou a operação denominada “chargeback” e reteve o pagamento à autora, de forma indevida.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Com efeito, é fato incontroverso nos autos que a compra foi realizada com cartão de crédito, à distância por “e-commerce”, e a operação foi autorizada pela ré.

A autora juntou diversas provas das transações, autorizações, “prints” de conversas com os clientes, comprovante de entrega de mercadoria.

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, diante da notória prática de fraudes.

Incumbia à ré garantir a eficiência do serviço prestado, sob pena de responder pelo risco da atividade desenvolvida. 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.

Importante observar que a venda ocorreu sem que houvesse notícia do cancelamento do cartão. Cuida-se, aqui, de falha no sistema de segurança da ré.

Ora, a boa-fé processual, a lealdade e a solidariedade que devem nortear os sujeitos da relação jurídica processual impõem a distribuição do ônus da prova a quem tenha melhores condições de produzi-la, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Nessa ordem de ideias, 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 a conduta dolosa ou culposa da autora. Em outras palavras: cabia à ré demonstrar a falta de diligência da autora ao concretizar a venda, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita, mas desse ônus não conseguiu se desvencilhar.

Ao contrário. Do que se vê dos autos, a defesa da ré veio despida de qualquer suporte probatório.

Não é demais destacar que, apesar de inexistir relação de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

consumo entre as partes, tendo em conta o risco da atividade da administradora (que transfere o ônus da realização da operação ao lojista e auferir lucro com isso), não pode a ré pretender que a autora arque com o prejuízo decorrente de venda por ela autorizada, 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.

Oportuno transcrever ementas de julgamento proferidos por esta 12ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CARTÃO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE REPASSE DE RECEBÍVEIS. TRANSAÇÃO CONTESTADA. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. A autora firmou um contrato com a ré para repasse de recebíveis de cartão de crédito. Ausência de repasse. Validade da cláusula contratual que prevê o denominado chargeback, possibilitando que, em uma situação de fraude, ocorra a retenção e não efetivação do repasse de recebíveis. Questão que se resolve no campo da eficácia contratual. Era ônus da ré demonstrar a harmonia contratual de sua conduta na retenção dos recebíveis. Embora a ré afirme genericamente que a autora deixou de prevenir a ocorrência de fraude nas operações realizadas - o que em tese justificaria a suspensão do repasse - não trouxe prova alguma deste fato (art. 373, II do CPC). Autora que, por sua vez, trouxe relevante documentação para demonstrar a cautela adotada anteriormente à transação que terminou por ser contestada. Danos materiais verificados. Condenação da ré ao pagamento dos valores retidos. Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. TJSP, incluindo-se da Turma julgadora. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO” (Apelação n.º 0036081-07.2021.8.26.0100 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Alexandre David Malfatti – j. 02/01/2025).

AÇÃO DE COBRANÇA CUMULADA COM PEDIDOS DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE E RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Preliminares de cerceamento de defesa e ilegitimidade ativa e passiva ad causam – Não acolhimento – Mérito – Créditos relativos a transações realizadas com cartões de crédito, via sistema de link de pagamento – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Serviço que é utilizado como insumo na atividade econômica desenvolvida pela autora



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

– *Risco da atividade que, não obstante, recai sobre o réu – No caso em testilha, não restou evidenciado o descumprimento de normas de segurança e de prevenção por parte do estabelecimento comercial – O chargeback dos valores à autora após a autorização das transações pelo réu caracterizou comportamento contraditório – Inocorrência de violação da boa-fé objetiva por parte da autora – Impossibilidade de arbitramento da verba honorária por equidade – Valor da condenação que não se afigura irrisório – Inteligência do art. 85, §6º-A, do CPC e jurisprudência do C. STJ (Tema Repetitivo nº 1.076) - Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária”. (Apelação n.º 1009193-32.2022.8.26.0008 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Marco Fábio Morsello – j. 06/02/2024).*

“RESPONSABILIDADE CIVIL – 'CHARGEBACK' – Venda realizada pela autora através de cartão de crédito administrado pela ré e que foi devidamente aprovada, motivando a tradição das máquinas – Retenção do valor da transação ao argumento de que o cartão utilizado era fruto de fraude – Ação de indenização por dano material julgada procedente, condenando a ré ao repasse do valor da transação aprovada (R\$16.000,00) - Insurgência pela ré – Descabimento – Legitimidade passiva, na qualidade de administradora da bandeira do cartão, que já se encontra assentada pela jurisprudência, ficando-lhe ressalvado eventual direito de regresso em face de quem entender ser o verdadeiro causador do dano - Vendas que foram aprovadas sem ressalvas, motivando a entrega das mercadorias pela parte autora, que se fiou na autorização de regularidade emitida e seguiu os procedimentos de segurança – Hipótese em que era ônus específico da ré demonstrar que alertou a empresa filiada do risco de 'chargeback' pela não confiabilidade da transação a partir do seu sistema de antifraude, o que inexistia na hipótese – Sequer comprovou a contestação havida - Impossibilidade de transferir o risco da sua atividade à autora, que atuou de boa-fé, devendo responder pelo valor das transações questionadas – Precedentes – Sentença de procedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados em 5% sobre o valor da condenação (art. 85, §11, CPC) – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão” (Apelação n.º 1120174-46.2022.8.26.0100 – TJSP/12ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Jacob Valente – j. 07/12/2023).

Estabelecida a responsabilidade da ré pela falta de segurança de seu sistema de cobranças e pelo risco da atividade empresarial por ela escolhida, conclui-se que a retenção ou a ordem de estorno de valores são indevidas, sendo medida de rigor o pagamento dos valores à autora.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação, ficam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

majorados para 20% da mesma base de cálculo.

(assinatura digital)
SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.