



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1084493-44.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REDECARD S/A, é apelado CJWWP COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5444

APELAÇÃO Nº 1084493-44.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: REDECARD S.A.

APELADA: CJWWP COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA.

AÇÃO INDENIZATÓRIA A DANOS MATERIAIS E MORAIS - Prestação de serviços - Credenciamento a sistema de pagamentos por meio digital (Sistema Redecard) - Vendas realizadas pela autora, em sua plataforma de vendas online (e-commerce), por meio de sistema administrado pela ré - Retenção, pela requerida, de valores relativos a compras contestadas pelos titulares dos cartões utilizados nas operações (*chargeback*) - Sentença de parcial procedência - Acerto - Responsabilidade objetiva da instituição de pagamento por fraudes ocorridas no âmbito da prestação de seus serviços - Teoria do risco da atividade econômica - Art. 927, parágrafo único, do CC - Transações fraudulentas realizadas por terceiros que configuram hipótese de fortuito interno - Prejuízos materiais que não podem ser transferidos ao lojista - Possibilidade do acionamento da cláusula *chargeback* em detrimento do credenciado/vendedor, desde que demonstrado que a fraude foi praticada por ele próprio ou a partir de sua participação culposa - Requerida que não se desincumbiu do ônus de demonstrar que a autora, de alguma forma, concorreu para a concretização das supostas vendas fraudulentas - Art. 373, II, do CPC - Conjunto probatório que não indica qualquer falta de diligência ou dolo na conduta da autora - Retenções indevidas - Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença mantida - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059 do C. STJ) - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 287/290, declarada às fls. 317/318, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda indenizatória a danos materiais e morais ajuizada por **CJWWP COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA.** em face de **REDECARD S.A.**, nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, **julgo parcialmente procedente** o pedido para condenar a requerida, Redecard Instituição de Pagamento S.A., ao pagamento dos danos materiais comprovados nos autos, acrescidos de correção monetária a partir do desembolso e juros de legais mora desde a citação. Condeno a requerida ao pagamento de 70% das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, arcando a autora com honorário arbitrados em R\$ 1.000,00”.*

A requerida, em síntese, alega não ser uma instituição financeira, mas sim “(...) *uma instituição de pagamento, que realiza o credenciamento de estabelecimentos comerciais para aceitação dos cartões como meios eletrônicos de pagamento, conforme disposto na Lei 12.865/2013*”. Nessa linha, argumenta que “(...) *o papel da credenciadora se restringe à captura, transmissão de dados e processamento do retorno da autorização concedida pelo emissor, não sendo responsável pela autorização ou negativa da transação, cuja incumbência é do Banco Emissor do cartão*”, razão pela qual não haveria que se falar, na espécie, em responsabilidade objetiva. De outra parte, sustenta que a responsabilidade pelos fatos narrados na inicial seria do “(...) *do próprio estabelecimento, conforme estabelecido no contrato firmado entre as partes. Cabe à Apelada zelar pela segurança das transações que realiza e de manter um ambiente seguro aos seus clientes, podendo, por exemplo, se valer do serviço de verificação de dados*”. Defende, assim, a regularidade da retenção dos valores descritos pela autora na petição inicial (*chargeback*), na medida em que tais quantias seriam relativas a vendas realizadas sem os devidos cuidados e segurança no tocante à prevenção de fraudes. Aduz que, assim, não teria praticado ilícito algum. Requer, nesses termos, a reforma da r. sentença (fls. 305/314).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 324/331.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Como acima relatado, trata-se de ação indenizatória a danos materiais e morais ajuizada por **CJWWP COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA.** em face de **REDECARD S.A.**, fundada na alegação de que, em suma, a requerida, no âmbito do contrato de prestação de serviços existente entre as partes (credenciamento a sistema de pagamentos por meio digital - Sistema Redecard; fls. 62/65), teria realizado retenções indevidas (*chargeback*) de valores concernentes a algumas vendas realizadas pela autora através de sua plataforma de *e-commerce* (fls. 66/130).

Acrescentou que tal medida foi tomada pela requerida “(...) *sob o argumento de que se tratavam de operações fraudulentas, porquanto supostamente não*

reconhecidas pelo titular do cartão, ensejando as contestações a seguir elencadas:” (fl. 4). Dessa forma, aduziu ter buscado resolver extrajudicialmente a situação, com o envio de toda documentação solicitada pela requerida, sem sucesso, tendo em vista que a instituição ré teria mantido a negativa de repasse dos valores em questão.

Tais fatos não foram negados pela ré, de maneira que restaram incontrovertidos. Contudo, em sua contestação (fls. 137/167), assim como em suas razões recursais, a requerida defendeu a regularidade da medida, alegando que as quantias reclamadas pela autora deixaram de ser repassadas em razão da contestação pelo real portador do cartão junto ao seu respectivo emissor (administrador do plástico).

Nessa linha, buscando justificar sua conduta, sustentou que “*Nos termos da cláusula 23 do contrato de credenciamento, estão sujeitas ao não pagamento as transações irregularmente realizadas pelo estabelecimento, sob quaisquer modalidades, em circunstâncias que caracterizem indícios ou suspeita de fraude ou estejam em desacordo com o contrato*” (fl. 144).

Cinge-se a controvérsia, portanto, à regularidade da conduta da requerida (*chargeback*).

Pois bem. De início, cumpre anotar que, ao contrário do que argumenta a apelante, a sua responsabilidade, na espécie, é objetiva, porquanto fundada na teoria do risco, a teor do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil: “*Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*”.

Em outras palavras, a responsabilidade (objetiva) deriva do risco inerente à atividade econômica lucrativa desenvolvida pela requerida. Daí emerge, ainda, o dever da instituição de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua empresa, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Nesse aspecto, não é demais frisar que a requerida e as demais instituições envolvidas, em relação à autora, detêm, evidentemente, uma gama muito maior de recursos tecnológicos e financeiros para desenvolver e manter soluções de segurança contra operações fraudulentas.

Nessa toada, as transações fraudulentas realizadas por terceiros sem a utilização física do cartão (plástico) configuram verdadeira hipótese de fortuito interno no âmbito dos serviços prestados pela requerida.

Por essa razão, os prejuízos decorrentes de eventuais fraudes (praticadas por terceiros) não podem ser transferidos ao lojista; dessa maneira, a denominada cláusula *chargeback* se revela abusiva, na medida em que, na prática, transfere automaticamente ao estabelecimento comercial credenciado tais prejuízos materiais, ao passo que isenta a requerida de qualquer responsabilidade.

Como bem assentado na r. sentença recorrida: “*A empresa credenciadora, que aufera lucro gerindo sistema de pagamentos utilizado pelos estabelecimentos comerciais por ela credenciados, responde objetivamente pelo prejuízo material sofrido pelo credenciado em decorrência do cancelamento de transação efetivada e posteriormente contestada pelo titular do cartão de crédito (chargeback), porquanto a fraude praticada por terceiro em pagamento realizado remotamente é um risco da atividade da credenciadora. Ademais, cláusulas contratuais que transferem integralmente ao estabelecimento comercial a responsabilidade por fraudes em transações sem a presença do cartão são consideradas abusivas, por impor desvantagem exagerada ao credenciado, em desacordo com os princípios da boa-fé e equilíbrio contratual previstos nos artigos 421 e 422 do Código Civil*” (fls. 289/290).

Dessa forma, apesar de prevista expressamente no contrato firmado entre as partes (cf. fls. 62/65 e 144/148), como admitido por ambas as partes, acertou a r. sentença ao reputar abusiva a cláusula *chargeback* na espécie.

Anote-se que o acionamento de tal cláusula em detrimento do credenciado/vendedor é possível, mas desde que se demonstre que a fraude foi praticada por ele próprio ou a partir de sua participação culposa.

Nesse cenário, tem-se que, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o ônus de demonstrar a regularidade das retenções em questão, com exclusão de sua responsabilidade, era da requerida, com a comprovação de que a autora, de alguma forma, concorreu culposamente para a concretização das supostas vendas fraudulentas.

De tal ônus, todavia, a requerida não se desincumbiu; não se

indicou, tampouco se demonstrou, qualquer irregularidade, falta de diligência ou dolo na conduta da autora.

Com efeito, a requerida, tanto em sua contestação (fls. 137/167) quanto nas razões recursais, não apontou, de forma clara e específica, de que maneira a autora teria contribuído para a realização das operações supostamente fraudulentas (fl. 144); limitou-se, pois, a afirmar que os valores em questão deixaram de ser repassados à autora em razão da contestação promovida pelo real portador do cartão.

Aliás, a evidente ausência de informações a respeito das medidas viola o dever de informação existente no ordenamento jurídico pátrio, derivado da boa-fé objetiva (em especial, no art. 422 do Código Civil).

A autora, por seu turno, comprovou que as vendas realizadas em sua plataforma virtual foram devidamente aprovadas na ocasião (fls. 66/130).

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, é possível concluir que as retenções debatidas nos autos foram realizadas de forma indevida pela ré.

A propósito, em casos semelhantes, já decidiu esta C. 16ª Câmara:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO COM PEDIDO DE REFORMA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSAÇÃO COM CARTÕES PARA ESTABELECIMENTO COMERCIAL – CANCELAMENTO DE COMPRAS REALIZADAS COM CARTÃO DE CRÉDITO SOB ALEGAÇÃO DE FRAUDE – CLÁUSULA DE ESTORNO ("CHARGEBACK"), QUE NÃO SE MOSTRA DE APLICAÇÃO IRRESTRITA – INEXISTÊNCIA DE INDÍCIOS DE PARTICIPAÇÃO, OU MESMO COLABORAÇÃO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL COM A PRÁTICA DA FRAUDE ACENADA PELA RÉ – DOCUMENTOS ACOSTADOS AOS AUTOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVA VENDA DE PRODUTOS – DANO MATERIAL CARACTERIZADO – ACERTO DA R. SENTENÇA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DO ENTENDIMENTO DO JUÍZO QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1007823-38.2024.8.26.0011; Relator: Simões de Vergueiro; j. 09/12/2024 - grifei).

Apelação. Obrigação de não fazer e indenizatória. Venda realizada pela autora através do sistema de pagamentos administrado pela ré. Negócio inadimplido, por suposta fraude, e cancelado pela ré, que cobra da autora o valor da transação, amparada em cláusula contratual (chargeback). Cláusula nula, por transferir ao comerciante a responsabilidade da ré pelos riscos da sua atividade empresarial. Desequilíbrio contratual evidenciado. Estabelecimento comercial que não pode suportar os prejuízos decorrentes de suposta fraude, sequer demonstrada. Danos materiais. Comprovação. Sentença mantida. Majoração da verba nos termos do art. 85, §11º, do CPC. Recurso a que nega provimento. (Apelação Cível 1047176-72.2021.8.26.0114; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/10/2023 - grifei).

Ação de reparação de danos materiais - cerceamento de defesa não configurado - venda de mercadorias por meio de cartão de crédito - operação contestada - "chargeback" - pagamentos não realizados ao vendedor - responsabilidade da prestadora de serviços por risco inerente ao próprio negócio - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido. (Apelação Cível 1017470-82.2021.8.26.0554; Relator: Coutinho de Arruda; j. 12/09/2023 - grifei).

No mais, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

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 a 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. Confirmação da tutela antecipada na sentença. Exclusão do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Manutenção. Aplicação da multa cominatória. Reforma. Medida que não se coaduna com a efetividade da prestação jurisdicional. Questão definida em agravo de instrumento. O resultado esperado é muito mais eficaz com a utilização do sistema Serasajud ou com a expedição de ofício pelo Juízo dirigido diretamente às entidades

responsáveis pelas anotações restritivas vinculadas ao crédito em discussão. Apelação parcialmente provida. (Apelação Cível 1004033-66.2024.8.26.0554; Relatora: Sandra Galhardo Esteves; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 19/03/2025 - grifei).

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE CREDENCIAMENTO PARA PAGAMENTOS ELETRÔNICOS. CHARGEBACK.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA DE CARTÕES. PARCIAL PROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta por Silva & Perini Presentes Ltda. contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em face de Redecard S.A. e Itaú Unibanco S.A. A autora, varejista de utensílios domésticos e produtos decorativos, alega que realizou vendas online com emissão de notas fiscais e entrega dos produtos, porém os valores foram estornados unilateralmente pela Redecard, com execução pelo Itaú, sem prévia comunicação. Postula a restituição dos valores estornados e indenização por desvio produtivo do consumidor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* Há duas questões em discussão: (i) definir se a cláusula de chargeback pode ser aplicada para repassar ao lojista os riscos de fraudes em transações com cartão de crédito; e (ii) estabelecer se há responsabilidade objetiva da operadora do cartão pelo cancelamento unilateral das transações devidamente autorizadas. **III. RAZÕES DE DECIDIR** O Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao caso, pois a relação entre as partes não caracteriza uma relação de consumo, mas um contrato para facilitação da atividade empresarial da autora. **A responsabilidade da operadora do cartão é objetiva, com fundamento na teoria do risco da atividade (art. 927, parágrafo único, do Código Civil), uma vez que fornece o sistema de pagamentos e assume os riscos inerentes à sua operação. A cláusula de chargeback somente pode ser aplicada contra o lojista se houver indícios concretos de fraude cometida pelo próprio estabelecimento, o que não se verificou no caso concreto.** A administradora do cartão tem o dever de garantir a segurança das transações e dispor de mecanismos de proteção contra fraudes, não podendo transferir integralmente o risco ao lojista sem comprovação de sua participação em eventuais irregularidades. A documentação apresentada pela autora, incluindo notas fiscais e comprovantes de entrega, corrobora a regularidade das transações, de maneira que não há justificativa para retenção dos valores. O pedido de indenização por dano moral foi indeferido, porque não ficou comprovado abalo à honra objetiva da pessoa jurídica. **IV. DISPOSITIVO E TESE** Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A responsabilidade da operadora do cartão de crédito pelo estorno unilateral de transações regularmente autorizadas é objetiva, conforme o art. 927, parágrafo único, do Código Civil. A cláusula de chargeback não pode ser utilizada para repassar ao lojista os riscos de fraudes em compras com cartão de crédito sem

comprovação de sua participação na irregularidade. A administradora do cartão deve garantir a segurança das transações e arcar com os prejuízos decorrentes de fraudes não imputáveis ao lojista. Dispositivos relevantes citados: Código Civil, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.020.811/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 29.11.2022; TJSP, Apelação Cível nº 1000905-72.2023.8.26.0554, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, j. 05.02.2024. (Apelação Cível 1023282-30.2021.8.26.0482; Relatora: Maria Fernanda de Toledo Rodvalho; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 19/03/2025 - grifei).

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. (...) 4. Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1004304-40.2023.8.26.0189; Relator: Elói Estevão Troly; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 10/03/2025 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”. Na espécie, por força do não acolhimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela requerida ao patrono da autora para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator