



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445918

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004433-06.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelado DERMABLADING COSMETICOS EIRELI.

ACORDAM, em 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1004433-06.2023.8.26.0008 - São Paulo

Apelante: Pagar.me Instituição de Pagamento S.a.

Apelado: Dermablading Cosméticos Eireli

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **ERASMO SAMUEL TOZETTO**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 214

INDENIZATÓRIA. CHARGEBACK. EMPRESA DE MEIOS DE PAGAMENTO. Cerceamento de defesa inexistente, conforme art. 370, parágrafo único, e art. 372, II, do CPC. Adesão ao sistema PAGAR.ME, que promete segurança ao comerciante. Créditos das vendas lançado pela ré apelante, que em princípio confirmou o pagamento pelo comprador através de cartão de crédito, certo que seu sistema não detectou nada de errado. Valor posteriormente estornado por suspeita de fraude, porque a transação foi negada pelo titular do cartão. Boletim de ocorrência lavrado pela autora apelada, que tem presunção de veracidade. Conduta da apelante apoiada em cláusula contratual (“chargeback”). Cláusula abusiva, por transferir ao comerciante, parte mais fraca no contrato de adesão, a responsabilidade pelos riscos da atividade desenvolvida pela apelante. Presunção de boa-fé da autora apelada, conforme documentação acostada, inclusive notas fiscais, não comprovada negligência ou dolo de fraude ou locupletamento. Desequilíbrio contratual evidenciado no contrato de adesão, que não ofereceu a segurança legitimamente esperada. Violação da boa-fé objetiva e da função social do contrato. DANO MORAL, no entanto, descabido no caso concreto para a pessoa jurídica, ausente demonstração de efetiva repercussão concreta, bastando o ressarcimento material. Sentença parcialmente reformada, apenas para afastar a indenização por danos morais, com ajuste da sucumbência parcial recíproca. Precedentes. Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação (fls. 607/633) interposta por PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A nos autos da ação de reparação de danos ajuizada por Dermablading Cosméticos Eireli – ME, contra a r. sentença de fls. 599/604, de relatório adotado, que julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar a ré a ressarcir à parte autora a quantia de R\$ 8.532,19, devidamente corrigida desde novembro de 2022, data das transações, com juros de mora desde a citação, bem como para condenar a ré a pagar à autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00, devidamente corrigida desde a presente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

data e acrescida de juros de mora a partir da citação.

Sustenta a Apelante, em síntese: o contrato firmado entre as partes tem por objetivo a utilização de plataforma de pagamentos para facilitação do recebimento de valores na modalidade débito/crédito; a Apelada foi comunicada dos chargebacks e das medidas necessárias para tentar revertê-los, porém, não comprovou o envio da documentação exigida pela apelante; a ausência de tais documentos inviabilizou o cancelamento do chargeback pela operadora do cartão, visto que a apelada não comprovou a contento a entrega das mercadorias e não demonstrou a existência de qualquer relação entre os portadores dos cartões e o cliente que supostamente fez a compra; não há nos autos nenhuma evidência de que os produtos tenham de fato sido entregue ao cliente que fez a compra, tanto que a apelada não juntou os canhotos das notas fiscais devidamente assinados pelo recebedor da mercadoria ou qualquer outro comprovante de entrega válido; a apelada negociou as vendas com pessoas distintas dos legítimos titulares dos cartões utilizados para pagamento, não havendo como afirmar se os mesmos realmente foram vítimas de fraude ou se agiram de má-fé ao contestarem as transações; não é função da PAGAR.ME checar os dados lançados nos campos de identificação do portador do cartão, pois são dados sigilosos os quais somente o banco emissor do cartão tem acesso; a atuação da PAGAR.ME no mercado de pagamentos se limita em cruzar as informações entre banco emissor e bandeira do cartão para verificar se o cartão utilizado é válido e se tem limite de crédito suficiente para a compra realizada; o cancelamento das transações e o consequente estorno do valor aos titulares dos cartões ocorreu por culpa exclusiva da apelada e/ou por má-fé dos clientes; são válidas as cláusulas do contrato firmado entre as partes, não havendo que se falar de ilicitude na prática do chargeback; indevida a condenação; a apelada é responsável pela adoção de medidas de segurança para evitar fraudes, tal como requerer a apresentação do cartão e a identificação do titular mediante apresentação de documento com foto para certificar de que se trata da mesma pessoa que está fazendo a compra; a obrigação da apelante é apenas fazer a análise de risco após as cautelas mínimas de segurança adotadas pelo lojista; não houve defeito na prestação do serviço pela apelante; as cláusulas contratuais que regulam o chargeback, dispondo sobre os riscos envolvidos nas transações não presenciais e o ônus assumido por cada uma das partes, estão discriminadas de forma clara e precisa no contrato; é válida a cláusula contratual que transfere responsabilidade ao comerciante de produtos e/ou serviços para os casos de fraudes caracterizadas como chargeback, bem como é lícita a distribuição dos riscos inerentes à atividade, consagrada no princípio da autonomia da vontade; o contrato firmado entre as partes consiste em adiantamento de recebíveis, não importando em assunção de obrigação de

garantia por parte da contratada; inexistente nexos causal entre a conduta da apelante e o prejuízo suportado pela apelada; houve cerceamento de defesa da apelante, eis que necessária a instrução probatória; a sentença foi proferida de forma prematura. Pede a anulação da r. sentença por cerceamento de defesa ou a sua reforma; subsidiariamente, pleiteia afastamento dos danos morais para pessoa jurídica.

Contrarrazões a fls. 639/643

É o relatório.

Passo a fundamentar e votar.

O recurso merece provimento parcial, acolhendo-se a tese subsidiária.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, decorrentes do não repasse de valores devidos à apelada, por força de vendas realizadas por intermédio dos serviços prestados pela apelante PAGAR.ME, intermediadora da operação de pagamento junto às administradoras dos cartões utilizados nos negócios.

A apelante não nega a transação comercial e o valor indicado na petição inicial, mas alega que o não repasse de tais quantias é correto, por existir cláusula contratual que o autoriza a retenção na hipótese de fraude na transação. Aduz também que o estabelecimento comercial apelada foi ao menos negligente na adoção das medidas de segurança, devendo arcar com os prejuízos decorrentes da fraude.

Não há que se falar de cerceamento de defesa, pois o juízo não está obrigado a deferir diligências inúteis ou meramente protelatórias, nos termos do art. 370, parágrafo único, do CPC.

Na espécie, a prova documental carreadas aos autos se mostrou satisfatória à prova dos fatos constitutivos do direito da apelante, ou seja, de que não houve falha ou negligência na venda dos produtos que incidiram na hipótese de chargeback, para tanto não bastando a suposta suspeita levantada pela ré.

Ora, depoimento pessoal das partes, ou a oitiva de testemunhas em nada alteraria o convencimento.

Descabidos ofícios para instituições financeiras a fim de identificar os titulares dos cartões utilizados para pagamento, pois também não resta dúvida de que negaram as compras, cabendo à apelante, se entender necessário, agir em regresso dos eventuais responsáveis pelos danos materiais discutidos.

Não bastasse, na decisão saneadora e organizadora de fls. 545/8, **foi determinada a aplicação do CDC à espécie, com aplicação da teoria finalista mitigada, baseada em precedentes de jurisprudência**, o que merece prestígio; ocasião em que deferida

única e exclusivamente a prova documental, trazida pelas partes a fls. 558/577 e 580/591.

No mérito em si, deve ser mantida a r. sentença, observados seus principais fundamentos:

“Não obstante a ré sustentar a regularidade da retenção em decorrência de fraude, os documentos carreados não demonstram a regularidade da aludida retenção, quiçá a efetiva comprovação da ocorrência de fraude.

(...)

Numa situação de fraude, poderia se cogitar a retenção e não efetivação do repasse de recebíveis. Com efeito, é ônus da ré demonstrar a licitude e harmonia contratual de sua conduta, ou seja, provar que havia fraude nas transações que não deram ensejo a repasse dos recebíveis.

Contudo, a ré não trouxe prova alguma de que havia fraude nas transações que ocasionaram os bloqueios. Os documentos de fls. 580-591, telas do sistema interno da ré, não comprovam pedido de chargeback recebido da operadora do cartão, tampouco contestação formulada pelo titular do cartão”.

Ora, a boa-fé se presume, certo que deveria a ré demonstrar o dolo ou a culpa da autora, ônus do qual não se desincumbiu, a teor do art. 373, II, do CPC.

Ademais, o boletim de ocorrência de fls. 179/180 traz presunção de veracidade, sob pena de se presumir que a autora estaria fazendo falsa comunicação de crime.

Não se poder perder de vista que se trata de contrato de adesão, aplicável não só o CDC, mas também o Código Civil:

Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio.

Portanto, a cláusula que autoriza a retenção de valores e/ou limita a responsabilidade do operador do sistema de pagamento, conhecida como “chargeback”, de forma unilateral pela ré, é nula de pleno direito, por atentar contra os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, tornando vulnerável a parte mais fraca na relação obrigacional.

Aplica-se também a boa-fé objetiva e a função social do contrato, dentro que ordinariamente se observa, no equilíbrio das relações negociais, evidente que a ré tem mais condições econômicas e técnicas, como assemelhada a instituição financeira, de fornecer a segurança que se espera neste tipo de transação, obviamente sujeita às fraudes, fortuito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

interno, risco portanto da intermediação financeira, ainda mais quando se propõe justamente a garantir segurança para o comerciante.

Daí a incidência do art. 422 do Código Civil, impondo aos contratantes atuarem conforme a cláusula geral de boa-fé, também denominada pela doutrina boa-fé objetiva, tanto na conclusão do contrato quanto na sua execução.

A função social do contrato visa proteger a parte técnica e economicamente mais fraca, para a manutenção do equilíbrio contratual.

No caso concreto, a cláusula que autoriza o cancelamento e não repasse dos valores, ao alvedrio da ré fornecedora, provoca desequilíbrio contratual, transferindo ao pequeno comerciante a responsabilidade civil objetiva que é da ré, como administradora do sistema de pagamento, porque a fraude é inerente ao risco de sua atividade financeira.

Assim, recaem sobre a apelante os riscos de eventuais falhas em seu sistema que tenham possibilitado a atuação de fraudadores, sem transferir para o seu cliente o risco próprio da sua atividade empresarial.

Ademais, no caso concreto, não há prova de culpa, em qualquer modalidade, inclusive negligência, da autora, na adoção de procedimentos de segurança para verificação da regularidade da transação ou de eventual intenção deliberada de fraudar o sistema de pagamento.

Não constando que fatos diversos tenham sido apurados na esfera policial.

O conjunto probatório, dentro do que ordinariamente se observa, mostra o normal cuidado da autora comerciante na verificação da regularidade da transação, além de ter emitir notas fiscais e comprovar a remessa das mercadorias para o endereço apontado, não havendo a obrigatoriedade de a entrega ser feita diretamente a quem realizou a compra, tampouco existente obrigatoriedade que o pagador seja a mesma pessoa que realizou a compra.

Cabia à ré, dentro do que se propões, monitorar eventuais transações suspeitas e/ou irregulares, inclusive fora do perfil dos clientes, mas isso em tempo real ou curto; porém, no caso concreto, autorizou a transação sem alertar a apelada a tempo sobre o risco da operação, o que fez com que a mercadoria fosse entregue, dentro das regras entabuladas entre as partes.

Não bastasse, certo que os cartões utilizados nas transações eram válidos e tinham saldo disponível para as compras efetivadas, ou seja, não se tratava de cartões cancelados ou bloqueados por qualquer razão.

Descabido à apelante, diante da inequívoca falha na prestação do serviço,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pretender transferir o risco da sua atividade ao estabelecimento comercial apelado, amparada em cláusula de “chargeback”, que se mostra abusiva e, portanto, nula de pleno direito, tendo em vista o desequilíbrio contratual evidenciado e a afronta ao princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato.

A respeito do tema, os precedentes desta 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 - REAPRECIAÇÃO 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 SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007823-38.2024.8.26.0011; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Sentença de improcedência – Apelo do autor – Réu revel – A presunção de veracidade dos fatos afirmados na petição inicial prevista no art. 344 do CPC é relativa, não se aplica à matéria de direito e, portanto, não acarreta automaticamente o acolhimento da pretensão inicial - Contrato de intermediação de pagamentos online – Vendas realizadas pelo autor por meio de sistema administrado pelo réu - Ausência de repasse de valores relativos a compras contestadas pelos titulares dos cartões (chargeback) – Não cabimento - Conduta pautada em cláusula contratual que atribui a responsabilidade ao estabelecimento comercial - Cláusula abusiva - Eventuais fraudes praticadas por terceiros integram o risco da atividade empresarial prestada pelo réu – Precedentes deste E. Tribunal - Responsabilidade da empresa ré reconhecida - No caso, à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

míngua de demais elementos, o valor da indenização deverá ser apurado em liquidação da sentença, tendo por base somente as transações indicadas na petição inicial, cujo chargeback tenha ocorrido apenas em razão de fraude no uso do cartão de crédito, afastadas as transações em que o chargeback se deu por problema na mercadoria ou na sua entrega – Sentença reformada – Honorários advocatícios fixados em 10% do valor que cada parte sucumbiu, ou, em R\$ 1.000,00, o que for maior (art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC) – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1108972-38.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2024; Data de Registro: 12/12/2024)

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS DE PARTE A PARTE CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE COBRANÇA – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO COM PEDIDO DE REFORMA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSAÇÃO DE 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, O QUE SE TEM POR FORÇA DA CONFIRMAÇÃO DE ENTREGA ACENADA PELOS COMPRADORES – DANO MATERIAL CARACTERIZADO – IMPERATIVO DESBLOQUEIO DA CONTA VINCULADA AO NOME DA AUTORA, COM REPASSE INTEGRAL DOS VALORES DISPONÍVEIS (R\$ 9.771,17), E NÃO DE APENAS R\$ 6.189,97 COMO FIXADOS PELA R. SENTENÇA, NOTADAMENTE PORQUE A RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DEMONSTRAR A REGULARIDADE DO BLOQUEIO PROMOVIDO – NECESSÁRIA REFORMA DA R. SENTENÇA NESTE ASPECTO – RECURSO DA AUTORA PROVIDO, E DA RÉ NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005472-69.2023.8.26.0127; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2024; Data de Registro: 02/07/2024)

E ainda desta Corte:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. CHARGEBACK. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INICIAL. INSURGÊNCIA DA AUTORA. ÔNUS PELA FISCALIZAÇÃO DAS TRANSAÇÕES NÃO PODE SER



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

TRANSFERIDO PELO FORNECEDOR DO SERVIÇO AO ADERENTE. DISPOSIÇÃO CONTRATUAL QUE VIOLA A PROIBIDADE E BOA-FÉ OBJETIVA. OBRIGAÇÃO DA RÉ DE EVITAR FRAUDES E DE MANTER SEU SISTEMA SEGURO. FORNECEDOR ASSUME O RISCO INERENTE À ATIVIDADE EMPRESARIAL, NÃO PODENDO DESCURAR DE SEU DEVER PERANTE O ESTABELECIMENTO COMERCIAL, QUE ACEITA O PAGAMENTO PELAS MERCADORIAS VIA CARTÃO DE CRÉDITO, APÓS A DEVIDA AUTORIZAÇÃO. TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL. PRECEDENTES DO E. TJSP. DANO MATERIAL COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. SENTENÇA ALTERADA. DADO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. I. CASO EM EXAME 1. Recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou improcedente ação ajuizada em face da operadora ré, envolvendo retenção de valores de transações comerciais sob alegação de fraude. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em analisar a: (i) validade das cláusulas contratuais que transferem o ônus de fiscalizar transações à autora; e (ii) responsabilidade da ré em garantir a segurança das transações realizadas por meio de seu sistema. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A ré, ao disponibilizar o serviço de pagamento, deve garantir a segurança das transações, não podendo transferir o risco à autora. 4. As cláusulas que permitem retenção de valores em caso de suspeita de fraude são abusivas, violando a boa-fé objetiva e a proibidade contratual. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Dado provimento ao recurso para condenar a ré a pagar à autora os valores indevidamente retidos. Tese de julgamento: A responsabilidade pela segurança das transações é da ré. Cláusulas que transferem o risco de fraude ao comerciante são abusivas. Legislação e Jurisprudência citadas: Código Civil, art. 422, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 373, II, art. 85, § 2º; TJSP, Apelação Cível 1084797-53.2018.8.26.0100, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 30.09.2020; TJSP, Apelação Cível 1004449-53.2020.8.26.0011, Rel. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 26.02.2021. (TJSP; Apelação Cível 1094806-98.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

APELAÇÃO – Ação de reparação de danos materiais – Contrato de prestação de serviços de gerenciamento de pagamentos em plataforma de vendas online – Gerenciadora ré que, após aprovar os pagamentos e a vendedora efetuar a entrega das mercadorias, informou a autora sobre a ocorrência de fraude, retendo os valores referentes às vendas – Existência no contrato de cláusula de chargeback que autoriza a retenção de valores e limita a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

responsabilidade do operador do sistema de pagamento em caso de ocorrência de fraude – Autora que pretende o recebimento dos valores retidos em razão de chargeback – Sentença de procedência – Insurgência da ré-apelante – Relação de consumo – Hipossuficiência técnica configurada, a justificar a aplicação da Teoria Finalista Mitigada – Precedentes – No mérito, deve ser reconhecida a abusividade da cláusula de chargeback, pois transfere ao comerciante/contratante a responsabilidade civil objetiva da administradora do sistema pelos riscos da atividade por ela explorada, causando desequilíbrio contratual e violando os princípios da boa-fé objetiva e função social do contrato - – Ausência de comprovação da ocorrência de fraude ou de conduta por parte da apelada que tenha contribuído para a ocorrência do dano – Apelante que não demonstrou ter tomado todas as medidas cabíveis para evitar a consecução de eventual fraude, violando seu dever de oferecer segurança no serviço prestado, ou que comunicou a autora a respeito do cancelamento das compras anteriormente à entrega das mercadorias – Pedido subsidiário de desconto de taxa MDR feito de forma genérica, sem indicação da previsão contratual ou o valor que seria devido – Desacolhimento – Sentença mantida na íntegra – Fixados honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1181139-53.2023.8.26.0100; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais. Sentença de parcial procedência. Irresignação exclusiva da corré "Pagar-me". Contratação de serviços de intermediação das transações online da loja com link da de pagamento, bem como proteção contra fraude (evitar a prática de chargeback's). Autor que realizou venda na modalidade online. Aprovação do pagamento e entrega dos produtos. Transação cancelada pela ré por motivo de chargeback. Relação de consumo. Autor que adquiriu os serviços da ré, na qualidade de destinatário final e parte vulnerável, no âmbito da referida relação contratual mantida entre as partes. Verossimilhança das alegações autorais e provas mínimas do direito alegado. Inversão do ônus da prova do art. 6º, inc. VIII do CDC. Transações realizadas pelo estabelecimento comercial da autora. Utilização de cartão de crédito e débito. Meio eletrônico de pagamento administrado pela ré. Rede credenciadora. Vendas autorizadas pela ré. Negócio concluído com entrega da mercadoria. Recusa posterior da ré sob alegação de irregularidade/fraude. Ausência de prova. Inexistência de indícios sobre participação da autora na fraude havida. Risco da atividade comercial desenvolvida pela ré. Precedentes. Impossibilidade de invocar cláusula contratual que imputa responsabilidade ao lojista pelas transações não reconhecidas. Ré que é responsável pela autorização da operação e dispõe de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mecanismos para afastar eventuais fraudes. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1009536-82.2023.8.26.0011; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 07/11/2024)

De outra banda, com razão a recorrente quanto ao afastamento da indenização por danos morais.

A pessoa jurídica pode sofrer dano moral, conforme a Súmula 227 do STJ, devido à sua honra objetiva, que se refere à imagem e ao prestígio perante o mercado, clientes e fornecedores.

No entanto, para que haja indenização, é necessário que se demonstre um dano concreto ou uma consequência real.

A honra objetiva da pessoa jurídica, portanto, está vinculada à sua reputação e ao seu prestígio, e a indenização só é devida se for demonstrado um fato específico que atinja, por exemplo, seu renome perante sua clientela, ou que gere a perda de um negócio ou oportunidade.

Não basta um simples transtorno financeiro pela falta de repasse de pagamento, sem que isso tenha afetado concretamente seu renome perante o mercado.

Faz-se indispensável a prova de um dano concreto e específico, caracterizado por algum prejuízo ou perda de negócio devido ao ato lesivo, o que não ficou comprovado nos autos, considerando que não há indícios de que a autora teve suas atividades empresariais prejudicadas em virtude da retenção dos valores.

Portanto, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, na esteira de precedentes:

Ação de indenização por danos materiais e morais - movimentações indevidas em conta corrente - risco da atividade - fraude bancária - aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ - danos materiais devidos - necessidade de prova da ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica - danos morais não reconhecidos - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1084019-44.2022.8.26.0100; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/07/2024; Data de Registro: 01/07/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Apelo da corré TELEFÔNICA e revelia da corré LUMINA – Aplicabilidade do Código de Defesa do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Consumidor – Relação de consumo caracterizada diante da hipossuficiência técnica da pessoa jurídica contratante – Celebração de contrato com a representante comercial da Telefônica – Restou incontroverso nos autos que a ré LUMINA (revel) adicionou linhas telefônicas no negócio jurídico celebrado com a autora de forma fraudulenta, gerando cobrança de valores que sobrepujaram o montante inicialmente contratado – Malgrado a realização de perícia grafotécnica em cópia de contrato posteriormente adicionado à relação jurídica entre as partes, os dados constantes no instrumento não dizem respeito aos dados cadastrais da autora – Verossimilhança das alegações autorais corroborada pelo ajuizamento de ações pela corré TELEFÔNICA em face de sua representante comercial, ora corré LUMINA, sob alegação de fraude na habilitação de linhas telefônicas visando a obtenção de bônus em novas contratações, inclusive elencando os contratos aqui discutidos para oportuno regresso – Devolução dos valores indevidamente pagos pela autora, na forma simples, a ser apurado em cumprimento de sentença, não havendo que se falar em julgamento ultra petita, observado os limites do pedido exordial – Manutenção da tutela de urgência para impedir a cobrança indevida de valores e negativar o nome da autora – **DANO MORAL – Não caracterização – Pessoa Jurídica – Ausência de protesto ou negatificação da razão social – Não afetação do nome ou da imagem – Impossibilidade de reconhecimento de dano in re ipsa – Mero aborrecimento – Indenização indevida – Condenação afastada – (...) – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA** – Observação quanto à readequação dos encargos sucumbenciais – Sucumbência recíproca – Aplicação dos artigos 85, §2º e 86, caput, ambos do CPC – HONORÁRIA RECURSAL – Observância do Tema 1059, cujo entendimento se comunga – Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1027619-07.2018.8.26.0114; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)

Ante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, apenas para afastar os danos morais.

Ajusta-se a disciplina da sucumbência parcial, diante do valor pleiteado (R\$ 13.532,19) e do efetivo benefício econômico auferido (R\$ 8.532,19), pelo que ambas as partes deverão arcar proporcionalmente com despesas processuais, sendo 63% a cargo da ré e 37% por conta da autora, consoante art. 86 do CPC.

É meu voto.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator