



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000453184

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072358-97.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelado QUINTA DE OLIVARES CASA PORTUGUESA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.383

APELAÇÃO Nº 1072358-97.2024.8.26.0100 – SÃO PAULO

APELANTE: PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

APELADO: QUINTA DE OLIVARES CASA PORTUGUESA LTDA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS – VENDAS À DISTÂNCIA (“E-COMMERCE”) – CHARGEBACK. Pretensão da autora de recebimento da quantia referente ao repasse dos créditos de suas vendas. Retenção das quantias em razão de “Chargeback”. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido – Pretensão de reforma. ADMISSIBILIDADE: Negociação entre os compradores e empresa por meio virtual. Ausência de exigência pela apelada de prova da titularidade dos cartões de crédito usados para pagamento da compra ou de outras cautelas para evitar a fraude ocorrida. O procedimento de chargeback de não reconhecimento das compras pelos verdadeiros titulares dos cartões de crédito é conduta regular e prevista no contrato. Ausência de abusividade contratual. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Pagar.me Instituição de Pagamento S.A. contra a r. sentença de fls. 409/414, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais movida por Quinta de Olivares Casa Portuguesa Ltda., condenando a ré ao pagamento de R\$ 25.922,27, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a ré sustenta, em síntese, que o procedimento de *chargeback* (estorno) está previsto em contrato e nas resoluções do Banco Central do Brasil, não havendo qualquer abusividade na cláusula e que não cabe à plataforma garantir a legitimidade das compras quando o próprio estabelecimento comercial não adota cautelas mínimas de verificação da identidade do comprador. Defende que a autora não comprovou cabalmente a entrega dos produtos ao verdadeiro titular do cartão, tampouco reuniu indícios de que as transações fossem legítimas, bem como a contestação do portador do cartão indica fraude por terceiro, ou seja, trata-se de culpa exclusiva de terceiro, afastando a responsabilidade da ré. Aduz que, ao atribuir culpa integral à intermediadora, incorre-se em equívoco, pois o contrato claramente dispõe que, em caso de transações contestadas, caberia ao lojista provar a legitimidade das vendas (fls. 420/431).

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 484/492.

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais em que Quinta de Olivares Casa Portuguesa Ltda. alegou, em suma, ter contratado a ré Pagar.me Instituição de Pagamento S.A para processar as vendas de seu e-commerce, especificamente quanto ao recebimento de pagamentos por cartão de crédito. Afirmou que, em alguns pedidos, a ré inicialmente aprovou as transações, mas depois cancelou ou estornou (via

chargeback) o valor de R\$ 25.922,27, sob alegação de fraude na compra, retendo ou descontando montantes a que a autora alega fazer jus.

Pois bem.

Restou incontroversa a relação contratual existente entre as partes, que não se submete à legislação consumerista, porque a empresa autora não é destinatária final do serviço prestado pela apelante, usando desses serviços para o incremento de suas atividades comerciais.

Dessa forma, o ônus probatório da legitimidade das transações comerciais contestadas cabia à empresa apelada, o que não ocorreu.

A apelante atua no mercado dos meios eletrônicos de pagamento. Seu objetivo é credenciar estabelecimentos comerciais que desejam usar seu sistema para realizar transações com cartões de crédito ou débito. Embora a autora tenha apresentado documentos referentes ao crédito pleiteado, não provou que as compras foram realizadas efetivamente pelo titular do cartão bancário utilizado na operação ou mesmo que as mercadorias tenham sido entregues a ele.

É importante destacar que o “*chargeback*” consiste no cancelamento de uma venda realizada com cartão de crédito ou débito, quando o portador do cartão não reconhece a transação. Ademais, a autorização da operação é concedida pela instituição financeira responsável pelo cartão de crédito.

A autora afirmou, em síntese, que seu sistema antifraude seria terceirizado pela ré, a quem competiria garantir a legitimidade das transações e teria havido omissão no dever de

informação, pois a ré não comunicou de imediato sobre as suspeitas de fraude, prejudicando a defesa da vendedora.

Todavia, não se verifica, dos documentos trazidos, prova robusta de que a autora tivesse adotado qualquer precaução adicional para confirmar se o cartão usado pertencia ou não ao suposto comprador. Por exemplo, não há cópia de documento de identidade do comprador, confirmação de endereço, protocolo de validação de dados do pagador ou documento similar que ateste a diligência da autora. Apenas foram juntadas notas fiscais e eventuais comprovantes de remessa de mercadorias (fls. 176/197), mas sem demonstração de que as mercadorias foram recebidas pelo portador legítimo do cartão. Isso é especialmente relevante porque as vendas foram *on-line*, por meio do site ou aplicativo de mensagens, com a possibilidade de fraude por terceiro.

Cabe esclarecer que a suspeita de fraude decorre da falta de prova de que foram exigidos documentos comprobatórios da titularidade do cartão de crédito para evitar a realização de fraudes nas transações virtuais, além de que a compra não foi entregue no endereço do comprador, mas a pessoa por ele indicada, que também não teve sua identidade confirmada.

Nesse sentido é o entendimento desta C.

Câmara:

Declaratória e Indenizatória – Contrato de credenciamento – Chargeback – Operação contestada/não reconhecida pelo titular do cartão - Venda efetuada a partir de 'link de pagamento' - Procedimento e processamento de vendas, que significa a não apresentação

presencial do cartão de crédito pelo adquirente – Questões prejudiciais – Superação - Vício ou desvio no negócio a que se vincularam as partes – Não reconhecimento - Natureza da relação jurídica (lojista e empresa ré - empresa de adquirência, que atua na captura da transação) e não incidência do CDC – Legalidade e regularidade da regra de vinculação - Regularidade do cancelamento e do não creditamento, estorno ou do lançamento a débito - Simples autorização de transação pelo sistema que não implica sua validade e sim da mera disposição de crédito e ausência de restrição - Comprovação da veracidade e correspondência de dados entre comprador e titular do cartão – Ônus do comerciante – Hipótese de 'e-Commerce' – Disposição contratual e negligência que explicita desvio contratual – Incidência dos princípios da probidade e boa-fé e do princípio da 'pacta sunt servanda' - Artigo 422 do Código Civil – Ação improcedente – Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002145-42.2024.8.26.0011; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)

“OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. RELAÇÃO DE CONSUMO. Descabimento. Observada a natureza do vínculo e condição das partes, inaplicáveis as normas contidas no

Código de Defesa do Consumidor. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. A requerida atua no mercado de meios eletrônicos de pagamento. Credenciamento de estabelecimentos que se utilizam de seu sistema para a realização de transações com cartões de crédito/débito. Vendas cujos valores não foram repassados à autora. Era da autora apelante o ônus de demonstrar a lisura das transações comerciais cujos valores, no total de R\$28.800,00, não lhe foram repassados. A chargeback é o cancelamento de uma venda feita com cartão de crédito/débito, ante o não reconhecimento da compra por parte do titular do cartão. A autorização da transação provém da emissora do cartão de crédito. A negociação entre os compradores e a lojista se deu por meio de mensagens do aplicativo WhatsApp. O estabelecimento comercial não exigiu comprovação de titularidade dos cartões utilizados nas compras. A autora não comprovou que as mercadorias foram recebidas pelos portadores dos cartões de crédito. Se as transações não foram reconhecidas pelos titulares dos cartões de crédito, a empresa apelada agiu nos termos do contrato. Abusividade contratual não verificada. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1020758-06.2020.8.26.0576; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2021; Data de Registro: 22/08/2021)

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante à dos autos, razão pela qual ilustra este julgamento.

Respeitada a convicção do d. Juízo, é o caso de reforma da r. sentença, com a inversão do ônus da sucumbência.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente a ação de indenização. Em razão da sucumbência, caberá à autora o pagamento de custas, de despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR