



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000453214**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015890-35.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante MSHOP GUARUJÁMCOMÉCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA, é apelada REDECARD S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 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 41561.**

**APELAÇÃO Nº 1015890-35.2024.8.26.0223 – GUARUJÁ.**

**APELANTE: MSHOP GUARUJÁ COMÉRCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA.**

**APELADA: REDECARD S/A.**

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA DE CARTÃO DE CRÉDITO – Compra realizada de forma virtual por meio de “link de pagamento” com cartão de crédito – Contestação pelo verdadeiro titular do cartão que resultou na ausência de repasse de parte do valor da venda à autora – Sentença de improcedência – Pretensão da autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Negociação entre o comprador e empresa por meio virtual. Ausência de exigência pela vendedora, ora apelante, de prova da titularidade do cartão de crédito usado 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. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 210/213, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer c.c. reparação por danos morais movida por Mshop Guarujá Comércio de Artigos Esportivos Ltda. contra Redecard Instituição de Pagamento S/A. e condenou a autora ao pagamento de custas, de despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora apela (fls. 216/228). Sustenta, em síntese, que realizou uma venda não presencial no valor de

R\$22.076,20, por meio de “link” de pagamento. Explica que, conforme a contestação, a compra não foi realizada pelos verdadeiros possuidores do cartão de crédito. Esclarece que tomou todas as cautelas que estavam a seu alcance para efetivação da venda e cabe à apelada assumir a responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da venda realizada por seu sistema. Destaca que a pessoa que efetuou as compras mandaria um portador para retirar as mercadorias, o que ocorreu conforme o combinado. Ressalta que houve falha no sistema de segurança eletrônico da apelada, que não conseguiu identificar os golpistas. Pleiteia o provimento do recurso.

A apelada apresentou contrarrazões a fls. 234/242.

**É o relatório.**

O recurso não merece provimento.

Trata a questão de ação de indenização em que a parte autora afirma que, em 27/08/2023, um cliente entrou em contato com a loja via “whatsapp”, manifestando interesse em adquirir produtos e o valor da compra foi orçado em R\$22.072,20. Explica que a loja encaminhou um “link” de pagamento ao cliente que completou a transação e enviou o comprovante fornecido pela operadora de cartão de crédito. Esclarece que o pagamento da compra ocorreria em três parcelas e, tendo recebido a primeira, obteve a informação de que a venda foi contestada e não receberia o saldo remanescente. Destaca que as mercadorias foram retiradas por um portador e houve falha no sistema de segurança da plataforma disponibilizada e gerida pela ré. Requer a

condenação da ré ao pagamento do saldo de R\$14.266,26 e a fixação de indenização de R\$12.000,00 por danos morais.

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 apelante, o que não ocorreu.

A ré 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.

Acontece que a autora não provou que a compra impugnada foi realizada 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.

Conforme se observa da inicial, a negociação entre o comprador e a autora ocorreu por meio virtual, com uso de

aplicativo de mensagens, com o encaminhamento de “link” para pagamento.

Mesmo tendo alegado que tomou todas as cautelas que estavam a seu alcance para efetivação da venda, a apelante não comprovou a titularidade do cartão utilizado na compra ou mesmo que tenha solicitado os documentos pessoais do seu cliente.

Cabe destacar que a mera emissão de cupom fiscal não comprova a regularidade das compras impugnadas, principalmente quando há contestação do titular do cartão de crédito utilizado.

No caso em questão, não há provas de que a apelante agia prudentemente no desenvolvimento de sua atividade nem que ela tenha cumprido as normas de segurança.

A autora deixou de adotar as precauções esperadas, como solicitar cópia de documento pessoal ou a comprovação da titularidade do cartão. Em se tratando de compra não presencial, com transação não reconhecida pelo titular do cartão de crédito, a ré agiu corretamente ao abrir o procedimento do *chargeback* e cancelar a compra não reconhecida, o que resultou na ausência de repasse de parte do pagamento.

Diante da ausência de ato ilícito cometido pela ré, não há como determinar o pagamento dos valores em questão ou de indenização por danos morais.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Câmara, o qual este relator tem se filiado:

**“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.

A r. sentença merece ser mantida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do trabalho adicional realizado em grau recursal e do desprovimento do recurso de apelação, cabível, em relação à parte contrária a majoração da verba honorária fixada na r. sentença.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso. Em observância ao art. 85, §§ 1º e 11 do CPC, ficam majorados os honorários de sucumbência devidos ao patrono da ré de 10% para 12% sobre o valor atualizado da causa.

**ISRAEL GÓES DOS ANJOS**

**Relator**