



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001243215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004630-05.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante XXXXXXXXXXXXXXXX, é apelado XXXXXXXXXXXXXXXXX.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO à apelação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 19 de novembro de 2025.

**RUI PORTO DIAS**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Apelação Cível nº 1004630-05.2025.8.26.0003**

**Apelante: XXXXXXXXXX**

**Apelado: XXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional III – Jabaquara – 2ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Daniel D Emidio Martins**

**Voto nº 5598**

APELAÇÃO CÍVEL. INTERMEDIAÇÃO DE PAGAMENTOS. “CHARGEBACK”. RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS. Sentença de procedência. Condenação da credenciadora ao pagamento de danos materiais de R\$ 70.774,45, com juros e correção. Apelação da ré. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Afastamento. Credenciadora integra o arranjo, processa chargeback e aufere remuneração. Teoria da asserção. RELAÇÃO INTEREMPRESARIAL. Inaplicabilidade do CDC. Solução à luz do direito civil-empresarial, boa-fé objetiva e equilíbrio contratual. CLÁUSULA DE CHARGEBACK. Validade abstrata reconhecida. Ineficácia para transferir automaticamente o risco ao lojista em qualquer hipótese. Precedentes do C. STJ. Responsabilização exclusiva do lojista apenas com prova de negligência contratual específica e nexo causal decisivo. PROVA DA FRAUDE. Inexistência. Telas sistêmicas são indícios insuficientes. Ônus da credenciadora. Art. 373, II, CPC. DILIGÊNCIA DO LOJISTA. Comprovantes de vendas, notas fiscais e entregas juntados. Boa-fé evidenciada. RESPONSABILIDADE CIVIL. Falha do serviço e risco do empreendimento suportados pela credenciadora. Art. 927, parágrafo único, CC. *AN DEBEATUR*. Mantida a condenação quanto ao dever de indenizar. Indevida a retenção de recebíveis. QUANTUM. Divergência aritmética não dirimida. Cassação parcial do capítulo do valor. Apuração em liquidação. Art. 509, CPC. CONSECTÁRIOS. Observância aos critérios da sentença. Aplicação do REsp 1.795.982 quanto a SELIC e IPCA. HONORÁRIOS. Mantidos em 10% sobre o que se apurar em liquidação. Recurso PARCIALMENTE PROVIDO apenas para remeter o *quantum* à liquidação.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida as fls. 313/319, cujo relatório adoto, que em sede de ação de nulidade de cláusula contratual c/c indenização por danos materiais proposta por XXXXXXXXXXXX



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

XXXX em face de XXXXXXXXXXXXXXXX foi julgada procedente para condenar a ré, ora apelante, ao pagamento de danos materiais no importe indicado na inicial (R\$ 70.774,45), acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e correção monetária a partir da data das vendas efetivadas.

Ante a sucumbência, fora a ré condenada ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a parte ré (fls. 323/341), sustentando, em síntese a sua ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade por ser “mero meio eletrônico de pagamento” (quem autoriza seria o emissor). Aduz a inaplicabilidade do CDC à relação interempresarial, arguindo a validade da cláusula de *chargeback*, com transferência do risco ao lojista. Argumenta ainda sobre a força probatória de telas sistêmicas (CPC, art. 425, V) para demonstrar as contestações, requerendo, ao final, a improcedência da ação. Subsidiariamente, na remota hipótese de condenação, requer a limitação aos valores “efetivamente estornados/anticipados”, bem como aplicação isolada da SELIC.

Contrarrazões às fls. 347/352.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e devidamente processado. Preparo devidamente recolhido conforme certidão de fls. 370. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

De início, afasta-se o que se entende por preliminar de ilegitimidade arguida pela apelante, vez que atuando na qualidade de intermediária de pagamento, efetivamente processa o pedido de *chargeback*, obtendo lucros de acordo com as transações e integrando o arranjo de pagamentos, está, pois, onde deveria estar, à luz da teoria da asserção, vez que as alegações iniciais imputam à credenciadora a falha no serviço de captura/liquidação e a gestão do risco/estorno de recebíveis que induziu a



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

entrega das mercadorias.

Correta a sentença.

Bom ressaltar inicialmente que, independentemente de se cuidar ou não de relação de consumo, as alegações deduzidas pela apelada devem ser objeto de acurada análise, porque, mesmo se cuidando de relação de insumo, não é dado a ninguém agir sem respeito aos preceitos legais e principiológicos aplicados aos contratos.

Tem-se que a parte apelada celebrou com a parte apelante contrato de prestação de serviços de intermediação de pagamentos, com vistas ao incremento de sua atividade empresarial.

Segundo constou da exordial, a apelada realiza o comércio de bebidas, que, dentre as formas de pagamento, encontra-se o sistema fornecido pela apelante.

Assim sendo, incumbiria ao autor a prova dos fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I, do CPC) e ao réu os modificativos, impeditivos e extintivos do direito do autor (art. 373, II, do CPC).

Inicialmente, vale ressaltar que a cláusula contratual 23 que preveem o mecanismo do Chargeback são válidas (fls. 209/210), isto é, numa situação de fraude, poderia se cogitar a retenção e não efetivação do repasse de recebíveis.

A questão se resolve no campo da eficácia contratual. Era ônus da ré demonstrar a licitude e harmonia contratual de sua conduta. Ou seja, provar que havia fraude na transação que não deu ensejo ao repasse dos recebíveis.

Isto porque, entendida a inaplicabilidade do CDC na relação lojista-credenciadora (relação interempresarial), o desfecho permanece o mesmo sob a ótica civil-empresarial, vez que a alocação de riscos não pode ser feita por cláusula que impute sempre ao lojista a responsabilidade por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*chargebacks* independentemente de prova de quebra de protocolo ou de conduta decisiva para a fraude.

Esse é o vetor do REsp 2.180.780/SP (3<sup>a</sup> Turma, 11/2/2025): a cláusula geral de imputação em toda e qualquer hipótese é abusiva; só se admite responsabilização exclusiva do lojista quando demonstrada, no caso concreto, a negligência contratual específica do lojista e o nexo decisivo da sua conduta para o êxito da fraude.

No caso, isso não se comprovou.

O autor fez prova da regularidade das transações comerciais, juntando aos autos os comprovantes de vendas, de entrega e as notas fiscais dos produtos comercializados, bem como a retenção de dados cadastrais dos clientes e autorizações de pagamento pela apelante (fls. 14/86), adotadas, pois, as cautelas a ele exigíveis, evidenciando-se, assim, sua boa-fé.

A apelante, por outro lado, afirmou que houve contestação pelo titular do cartão, das transações efetuadas, recebendo *chargeback* por cancelamento das compras (fls. 178), o que em tese justificaria a suspensão do repasse, entretanto, não trouxe prova alguma deste fato, haja vista que os documentos juntados em fls. 284/305, não constituem prova cabal quanto as alegadas contestações, mas meramente os extratos do histórico de transações e operações de *chargeback*, denotando insuficiência probatória quanto ao alegado.

Ainda, o constante de fls. 228/282 fazem prova somente quanto aos procedimentos sistêmicos adotados pela apelante.

Logo, não houve demonstração da existência de fraude nas transações questionadas, tampouco do resultado de eventual procedimento administrativo de averiguação feito pela administradora do cartão de crédito, quanto aos lançamentos impugnados.

Vale ressaltar, que a empresa ré responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado ao seu cliente.

Na esteira do entendimento jurisprudencial do C. STJ supracitado, não há como se permitir a atribuição de toda a responsabilidade pelas vendas questionadas ao autor (lojista), isentando de maneira integral a operadora do sistema quanto às vendas autorizadas. Referida conclusão implicaria em comportamento abusivo e permitiria forte desequilíbrio da relação contratual, donde emerge o acerto da r. sentença.

O risco da atividade realizada deve ser suportado pela ré/apelante.

Como bem constou da sentença (fls. 315):

*“(...)Sem razão, contudo, a requerida, pois, é da administradora do cartão o ônus de encontrar meios adequados para obstar o uso indevido de cartão, cuja fraude não pode ser atribuída ao comerciante, especialmente porque, em casos de fraude, dificilmente poderia ser a autora a realizar tal identificação.*

*Tendo a ré autorizado as transações mediante seu sistema, a administradora se obriga ao pagamento destas. Autorizado o pagamento pela administradora, o comerciante entende que o pagamento foi efetivado e dá por realizada a compra. Assim, no caso em tela, a empresa autora gerou as respectivas notas e realizou a entrega das mercadorias, conforme se extrai dos autos.*

*A alegação de fraude não pode ser atribuída ao comerciante conveniado com o sistema, por ser da administradora o ônus de encontrar meios adequados para obstar o uso indevido de cartão. Assim, tendo a ré autorizado as transações por intermédio de seu sistema, a administradora se obriga ao pagamento destas. No mais, se*



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*a própria ré admite a venda on-line, entende-se que possui meios para assegurar a legalidade de tais operações. Assim, em realidade, trata-se de risco inerente à própria atividade da administradora do sistema.*

*Se, no momento da compra, a requerida autorizou a venda, deve ser reconhecida sua responsabilidade pelo pagamento correspondente, ainda que depois comprove a falsidade, cancelamento, furto, roubo ou estelionato na utilização do cartão de crédito. Não pode ser atribuída à loja que realiza a venda o dever de analisar os dados de cartão de crédito.”.*

À luz do REsp 2.180.780/SP, a cláusula não exonera a credenciadora por si só; exige-se prova da negligência específica do lojista e do nexo causal decisivo. Ausente tal demonstração, a transferência automática do risco é inválida no caso concreto. Logo, subsiste o dever de indenizar.

A tese de que a XXXXXXXXX “apenas transmite dados” não prospera. O serviço de credenciamento/captura é remunerado (MDR, antifraude, link de pagamento) e pressupõe gestão de risco compatível com o produto que oferece. Tendo a credenciadora aprovado as transações , o que induziu a entrega , não pode replicar integralmente ao lojista o risco do arranjo sem demonstrar, de forma específica, (a) qual protocolo contratual o lojista descumpriu e (b) por que esse descumprimento foi decisivo para a fraude. Esse ônus (CPC, art. 373, II) não foi atendido.

Diante da ausência de prova da existência de fraude nas operações discutidas, ou quanto à alegada contestação havida, sopesado ainda a diligência do estabelecimento comercial, ou que este tenha de algum modo contribuído ou participado de ato ilícito, ônus que incumbia à apelante, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil, as retenções de recebíveis revelaram-se indevidas.

Entendo devido o repasse do valor retido pela apelante, tal como constou da r. sentença, devendo o *decisum* ser mantido, inclusive, pelos próprios fundamentos ali lançados, nos termos do art. 252 do RITJSP.



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A propósito, o entendimento aqui firmado não se dissocia de muitos julgados desta C. Corte:

**REPARAÇÃO DE DANOS.** Contrato de credenciamento ao sistema CIELO. Crédito de venda efetuada pela Apelada, utilizando-se do sistema de pagamento CIELO, que foi retido e posteriormente estornado por suspeita de fraude. Conduta da Apelante Cielo apoiada em cláusula contratual ("chargeback"). Cláusula nula, por transferir ao comerciante a responsabilidade pelos riscos da atividade desenvolvida pela Apelante. Ausência de prova de negligência da Apelada na realização das transações ou de intenção de fraudar o sistema de pagamento. Desequilíbrio contratual evidenciado. Afronta aos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato. Precedentes desta 12ª Câmara e deste Tribunal. Sentença que condenou a Apelante Cielo a indenizar os danos materiais mantida na íntegra. Recurso não provido." (Apelação Cível nº 1000534-45.2021.8.26.0048, Relator Desembargador TASSO DUARTE DE MELO, julgado em 21/11/2022)

**"INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL.** Prestação de serviços que disponibiliza sistema de intermediação de operações eletrônicas com operadora de cartão de crédito. Estorno de valores pagos à vendedora, em razão de afirmação sobre contestação apresentada pelo titular do cartão ("chargeback"). Falta de diligência da autora na concretização da venda não comprovada. Responsabilidade da intermediadora por eventual falha apresentada no serviço prestado, que não pode ser repassada à cliente. Indevida retenção de valores. Mantida a condenação à restituição de dano material. Indenização por dano moral descabida. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível nº 1107944-40.2020.8.26.0100, 17ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador AFONSO BRÁZ, julgado



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

em 20/10/2021)

No mesmo sentido, os mais recentes julgados desta Turma:

**APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. PLATAFORMA DE PAGAMENTO DIGITAL. "CHARGEBACK."** Sentença de procedência. Recurso da ré. Ausência de causa excepcional a justificar a retenção dos valores ou a transferência do risco ao comerciante. Transações realizadas por meio da plataforma da ré, com aprovação de pagamento e envio regular dos produtos ao consumidor. Estorno posterior por alegação de fraude, sem comprovação da irregularidade, nem demonstração de adoção de mecanismos eficazes de verificação ou suporte técnico ao vendedor. Inexistência de prova segura de que eventual fraude pudesse ser atribuída à autora na condição de lojista. Documentação comprova a legitimidade das vendas e a entrega das mercadorias. Atuação ativa da intermediadora na retenção dos valores. Risco da operação não pode ser repassado ao fornecedor que agiu de boa-fé. Precedentes deste Tribunal de Justiça. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal.

**RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.** (TJ-SP - Apelação Cível: 10188098620238260625 Taubaté, Relator.: Inah de Lemos e Silva Machado, Data de Julgamento: 30/05/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data de Publicação: 30/05/2025)

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. 1. Contratos firmados por empresas para intermediação de pagamento com uso de cartão. Relação de insumo e não de consumo. Contratação destinada ao fomento da atividade empresarial. Inaplicabilidade do CDC. 2. Negócio impugnado pelo titular



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

do cartão de crédito e cancelado pela ré, amparada em cláusula contratual (chargeback). Cláusula nula, por transferir ao comerciante a responsabilidade da ré pelos riscos da sua atividade. Prova do negócio através de documentação fiscal. Desequilíbrio contratual evidenciado.

3. Danos morais. Negativação indevida. A pessoa jurídica pode suportar danos morais, a teor do disposto na Súmula 227 do STJ. Sentença reformada. Procedência da ação. Provimento do recurso. (TJ-SP - Apelação Cível: 10023893220228260369 Monte Aprazível, Relator.: Ricardo Pereira Junior, Data de Julgamento: 18/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data de Publicação: 18/02/2025)

A sentença fixou R\$ 70.774,45 como prejuízo correspondente às vendas aprovadas, entregues e não repassadas em razão dos estornos.

A apelante em fls. 227, juntou planilha com indicação de valores de *chargeback* supostamente diversos do montante global postulado, porém sem lastro analítico suficiente (identificação transação a transação, repasses, estornos, datas e correlações com notas fiscais/romaneios). Esse quadro não desconstitui o *an debeatur* (responsabilidade da credenciadora), mas recomenda apuração em liquidação para evitar decisões aritméticas por aproximação.

Assim, cassa-se parcialmente a sentença apenas no ponto do quantum, preservada a condenação quanto ao dever de indenizar, para que o valor devido seja apurado em liquidação (CPC, art. 509), observados os seguintes critérios vinculantes e a distribuição dinâmica do ônus da prova (CPC, art. 373, §1º): (i) Lista transação a transação, com: identificador, data, valor bruto, taxas (MDR/antecipação), valor efetivamente repassado, valor estornado/retido e saldo devido; (ii) Vinculação de cada transação à respectiva NF/romaneio/comprovante de entrega; (iii) Distribuição dinâmica do ônus da prova (CPC, art. 373, §1º): compete à credenciadora exibir os dados técnicos que detém em melhor condição de produzir; (iv) Exibição (CPC, arts. 396/400)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

e, se necessário, medidas coercitivas (CPC, art. 139, IV) para superação de assimetria informacional; (v) Consectários: por cada subparcela, aplica-se o regime fixado na sentença (REsp 1.795.982): quando houver juros e correção, incide apenas SELIC; quando houver só correção, aplica-se IPCA; quando houver só juros, aplica-se SELIC com abatimento do IPCA (diferença SELIC–IPCA), com correção monetária a partir da data da respectiva venda e juros de mora desde a citação.

É o que basta.

Por essas razões, voto pelo **PARCIAL PROVIMENTO** à apelação, exclusivamente para cassar o capítulo da sentença que fixou, de plano, o valor de R\$ 70.774,45. Preservada a condenação quanto ao dever de indenizar e determinando que o *quantum debeatur* seja apurado em liquidação aritmética. Mantém-se, no mais, os demais capítulos da sentença (responsabilidade, regime de consectários, sucumbência de 1º grau), ficando os honorários advocatícios fixados em 10% incidentes sobre o que se apurar em liquidação (CPC, art. 85, §2º).

Diante do parcial provimento, não há majoração de honorários recursais (CPC, art. 85, §11).

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

**RUI PORTO DIAS**

Relator