



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000507213

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093817-29.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante BRASIL TICKET LTDA.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso principal e deram provimento ao recurso adesivo. VU Sustentaram oralmente o Dr. Renato Montans de Sá e a Dr.ª Beatriz Armani Calcina.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 22 de maio de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1093817-29.2022.8.26.0100

Apelante/Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado/Apelante: Brasil Ticket Ltda

Comarca: São Paulo

Voto nº 50086

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSAÇÕES COMERCIAIS VIA CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS EFETIVADAS PERANTE O VENDEDOR, ALEGADAMENTE NÃO RECONHECIDAS PELOS TITULARES DOS CARTÕES. RETENÇÃO DE VALORES PELA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. DESCABIMENTO. Exclusão de responsabilidade da Instituição de Pagamentos que não é cabível, porque abusiva, uma vez que resultaria na responsabilidade exclusiva do vendedor pelas ações decorrentes de seus compradores, no que tange à suspeita de fraude na utilização de cartão de crédito. Cláusula com contornos de natureza puramente potestativa, que é considerada nula pelo Ordenamento Jurídico (artigo 122, do Código Civil). Ademais, conteúdo jurídico que revela evidências de autotutela, já que enseja a retenção de valores que deveriam ser repassados à parte adversa, sem o devido processo legal. A Ordem Jurídica não suporta situações de autotutela. Responsabilidade da requerida em razão do risco inerente ao próprio negócio que não pode ser afastada. Ônus da prova, ademais, do qual não se desincumbiu a operadora (CPC, art. 373, II).

Recurso principal não provido. Recurso adesivo provido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Irresignados com o teor da r. sentença proferida às fls. 1.004/1.009 dos autos, que julgou “(...) *PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado pela autora e CONDENO a ré a restituir-lhe a quantia de R\$ 623.837,78, com correção monetária pelo IPCA desde cada retenção indevida e atualização apenas pela SELIC desde a citação. CONDENO ainda a ré ao pagamento de 90% das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do advogado da autora, fixados em 10% do valor da condenação atualizado. Por outro lado, CONDENO a autora ao pagamento de 10% das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do advogado da ré, fixados por equidade em R\$ 7.000,00*”.

A requerida interpôs recurso de apelação a fls. 1.022/1.036 alegando, em suma, não ser responsável pelas compras não reconhecidas pelos titulares dos cartões; que os “chargeback” superaram o limite contratualmente previsto para a responsabilidade da requerida; que o requerente se responsabilizou contratualmente por tal risco; que o negócio jurídico processual firmado entre as partes já prevê como fato incontroverso as cobranças a títulos de chargeback; que tal fato prescinde de prova, por ser incontroverso. Pede reforma.

Recurso adesivo interposto pelo autor a fls. 1050/1056, almejando o reconhecimento da nulidade da cláusula que prevê o “chargeback”.

Recurso devidamente processado.

Do necessário, é o relatório.

Com o devido respeito, o recurso principal não merece provimento e o recurso adesivo deve ser provido.

Trata-se de demanda por meio da qual a parte autora afirma que a requerida promoveu a retenção indevida de valores que deveriam ter sido repassados pela efetivação de transações eletrônicas decorrentes de vendas perante sua clientela.

Narrou a autora que a requerida se negou a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transferir valores referentes a algumas compras supostamente contestadas pelos titulares dos cartões, apontando a ocorrência de fraudes, que seriam de responsabilidade da requerente, por ter sido firmada cláusula de “chargeback” no contrato entre elas pactuado.

A parte ré, por sua vez, afirma que a cláusula é lícita, pois firmada livremente entre as partes.

Com efeito, consoante se vislumbra dos autos, é incontroverso que a autora contratou os serviços da ré para se credenciar e aderir aos seus meios de pagamentos e integrá-los ao seu negócio, de modo que compete à requerida promover todas as medidas necessárias para tutelar os interesses daquele que se utiliza dos seus serviços.

Dispõe o parágrafo único, do art. 927, do Código Civil, que:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. 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.”

Não há dúvida de que a atividade desenvolvida pela requerida, consubstanciada em operações realizadas, por meio de sistema virtual, é alvo constante da ação de estelionatários e fraudadores, não consistindo fato isolado a ocorrência de ilícitos por meio de transações na rede mundial de computadores, realizadas com a utilização de cartões de crédito.

Assim sendo, constitui dever inerente à sua atuação prover a segurança, não somente de seus clientes que inserem seus dados na plataforma ou em outro meio de compras online, mas também ao próprio vendedor,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tomador do serviço, que a remunera por meio do pagamento de uma quantia fixa e do repasse de um percentual sobre cada venda realizada.

Ou seja, é de responsabilidade da ré apelante a conferência da segurança das transações realizadas por meio do produto que oferece, considerando ser ela a detentora das informações hábeis à apuração de eventual fraude, ainda que se reconheça que tanto a autora como a ré tenham sido vítimas de eventual fraude praticada por terceiro.

Em razão de a operação de venda online através de plataformas destinadas à utilização de cartões de crédito oferecer risco aos envolvidos, é que eventuais danos e prejuízos devem ser absorvidos pela requerida, pelo simples fato da atividade desempenhada.

Ademais, importante ressaltar que, no caso concreto, a parte ré alegou a existência de diversas contestações de compras on-line por titulares de cartões de crédito, mas não trouxe aos autos qualquer documento que demonstre a existência e procedência de tais reclamações, o que seria imprescindível para evidenciar a legalidade das retenções operadas.

Registre-se, ainda, que o negócio jurídico processual entabulado entre as partes (fls. 880/882), não reconhece como incontroversa a procedência e, em verdade, sequer a existência, das contestações alegadas pela ré, mas atribui a qualidade de fato incontroverso apenas à existência do desconto impugnado na presente ação (fls. 882, cláusula 4, item iii).

Logo, com todas as vênias, a requerida não se desincumbiu de seu ônus processual de demonstrar a legalidade das retenções, devendo-se registrar, inclusive, a impossibilidade de tal demonstração pela parte autora, já que as alegadas impugnações foram dirigidas por clientes à empresa requerida.

Logo, uma vez não demonstrada, de forma individualizada, a legalidade das retenções que, somadas, resultam no valor indicado na petição inicial, era mesmo o caso de se determinar sua restituição pela requerida à parte autora.

Ademais, também em razão do todo acima



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

exposto, acerca da legalidade da cláusula de "chargeback", tem-se que qualquer cláusula que desonere o fornecedor de arcar com os efeitos nocivos dos ônus de sua própria atividade, tal como ocorre, deve ser considerada nula, ainda que fora do âmbito das relações de consumo.

Nesse sentido:

“Responsabilidade Civil - Ação de cobrança - Contrato de prestação de serviços para recebimento de valores mediante cartão de crédito/débito - Retenção de quantias. A retenção de pagamentos pela administradora de cartões de crédito/débito, em razão de fraude nas respectivas transações, não pode ser admitida sob pena de transferência do risco da atividade do administrador dos equipamentos ao lojista, que recebeu autorização para conclusão da venda e tomou todas as cautelas recomendadas na operação. Ação procedente. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1011524-37.2018.8.26.0554; Relator: Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2019; Data de Registro: 30/05/2019).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Gestão de pagamentos (Redecard) - Venda de mercadorias por meio de cartão de crédito - Operações contestadas, sendo o valor estornado - Repasses não realizados ao vendedor, que autorizara a compra fiado nas informações transmitidas pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

gestora - Exclusão de responsabilidade que não se aplica, porque abusiva, uma vez que imputa responsabilidade exclusiva ao vendedor pelas ações decorrentes de seus compradores, no que tange à suspeita de fraude na utilização de cartão de crédito - Responsabilidade da Redecard, por risco inerente ao próprio negócio - Ônus da prova, ademais, do qual não se desincumbiu a operadora - Precedente desta Corte - Sentença reformada - Recurso provido para se acolher o pedido inicial, invertendo-se os ônus sucumbenciais e se majorar a honorária para 15% sobre o valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1005456-57.2018.8.26.0009; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2019; Data de Registro: 21/03/2019).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA REDECARD CARTÃO DE CRÉDITO DANOS MATERIAIS Relação de consumo caracterizada Inversão do ônus da prova Empresa autora que realizou vendas pela internet, mediante pagamento com cartão de crédito operado pela ré Em que pese a aprovação das vendas pela ré, e a entrega dos produtos aos clientes, a ré não repassou o valor das compras à autora, sob a alegação da existência de fraude Ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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. Havendo imputação de defeito no serviço, deveria a ré provar a participação da autora, sociedade empresária devidamente credenciada por ela, no ilícito perpetrado, sua falta de diligência ao concretizar a venda, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita. Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório. Cláusula contratual que permite o chargeback em prejuízo da autora que viola a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, sendo nula de pleno direito. Ré que deve assumir os riscos de eventuais falhas em seu sistema que tenham possibilitado a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente, o lojista, o risco próprio da sua atividade empresarial. Retenção do pagamento indevida. Determinado o pagamento dos valores indevidamente retidos. Apelo da ré improvido. ...” (TJSP; Apelação Cível 1077640-68.2014.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2018; Data de Registro: 07/12/2018)

Além disso, a cláusula que exonera a ré, fornecedora do serviço, da responsabilidade por fraudes a ele inerentes, atribuindo-a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

ao lojista autor, evidencia contornos de ter natureza puramente potestativa, a qual é proscribida pelo Ordenamento Jurídico, nos termos do artigo 122, do Código Civil.

Quanto às cláusulas dessa natureza, o E. Superior Tribunal de Justiça proferiu a seguinte orientação:

"O conteúdo puramente potestativo do contrato impôs a uma das partes condição, apenas e tão somente, de mero espectador, em permanente expectativa, enquanto dava ao outro parceiro, irrestritos poderes para decidir como bem lhe aprouvesse. Disposições como essa agridem o bom senso e, por isso, não encontram guarida em nosso direito positivo. Entre elas está a chamada cláusula potestativa. E estipulação sem valor, porque submete a realização do ato ao inteiro arbítrio de uma das partes"

(STJ - 3 Turma, REsp291.631-SP-Rel. Min. Castro Filho, v.u.j". 4.10.2001, DJU I5.4.2002).

O sempre brilhante Álvaro Villaça Azevedo, em destacada manifestação, in "Contratos Inominados ou Atípicos", Livraria e Editora Jurídica José Bushatsky Ltda., São Paulo, 1975, sobre a limitação da liberdade de contratar, com irretocável precisão, deixa claro que:

"O papel do legislador se assemelha ao do julgador; ambos devem sentir os reclamos da sociedade, o primeiro para ditar-lhe suas normas de conduta, o segundo para aplicá-las na solução dos casos concretos. Entretanto, quando a lei não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

regulamenta o fato, ou o faz inadequadamente, cabe ao juiz a árdua tarefa de buscar o sentido de Justiça para solver a pendência, de tal sorte que sua decisão faça retornar o equilíbrio à relação jurídica lesada. Se a lei não estabelecer em seu texto um freio, no capítulo da liberdade contratual, o contrato será um meio de verdadeira opressão entre os homens, restando ao Judiciário um controle quase impossível, de difícil realização. Tudo porque, nessa liberdade os interesses humanos existem, teoricamente, em pé de igualdade, pois o mais forte, economicamente, reduzirá, na avença, a área do direito do mais fraco, que resta sem proteção jurídica no momento em que o contrato surge. Depois de realizado o pacto, de ocorrida a lesão, por falta de limitação dessa liberdade na lei, não há mais que falar-se em remédio. A reparação é custosa e não pode repor certos valores destruídos. Se é verdade que todos devem ser livres para contratar, o mesmo não ocorre quanto à liberdade contratual, considerada como a possibilidade de livre disposição de seus interesses pelas partes. Estas devem, sem paias, regular esses interesses, clausulando-os, sem colisão de direitos. O direito de um vai até onde se inicia o do próximo. No pedestal, em que se deve colocar a pessoa humana, há que quedar-se a liberdade, para que aquela seja mais considerada do que esta, para que esta possibilite um meio normal de vivência daquela, para que,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

enfim, seja a liberdade escrava do homem e não para escravizá-lo."

Registre-se, ainda, que a cláusula ora em debate apresenta, também, indícios de autotutela, já que, sem o devido processo legal, enseja a retenção de valores que pertencem à parte adversa.

Ora, com todas as vênias, a Ordem Jurídica não suporta situações de autotutela, o que apenas corrobora a invalidade da cláusula ora em debate.

Assim, sempre com a devida vênia, é mesmo o caso de se reconhecer a nulidade da cláusula que atribui ao vendedor a responsabilidade por eventuais fraudes praticadas no âmbito das transações eletrônicas desempenhadas pela plataforma ré, por não poder se desincumbir da responsabilidade inerente ao seu próprio negócio e ao próprio vendedor/tomador de seu serviço.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso principal e dá-se provimento ao recurso adesivo, para se reconhecer a nulidade da cláusula de "chargeback". Em razão do ora decidido, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais fixada na r. sentença, mas com majoração dos honorários advocatícios devidos pela requerida para 12% do valor da condenação.

Roberto Mac Cracken
 Relator