



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2174724 - SP (2024/0207314-7)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : PAGAR.ME INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS : LUCIANO BENETTI TIMM - RS037400
TIAGO FAGANELLO - RS073540
JOÃO HENRIQUE SCHMIDT - DF061917
RECORRIDO : KRAUSPENHAR E HARTMANN COMERCIO E REPRESENTACAO DE
MAQUINAS AGRICOLAS LTDA
ADVOGADOS : IGOR GIRALDI FARIA - MT007245
IGOR GIRALDI FARIA - SP489715
INTERES. : ASSOCIACAO BRASILEIRA DE INSTITUICOES DE PAGAMENTOS -
ABIPAG - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DIEGO JUSTINIANO CAPISTRANO PINHO - RJ147500
MARCELO REINECKEN DE ARAUJO - DF014874
RENATA ANDREA JONER PARRY - DF026963
RAFAEL DE PAULA GOMES - DF026345
ANA BEATRIZ VANZOFF ROBALINHO CAVALCANTI - DF041987

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ARRANJO DE PAGAMENTOS. REPARTIÇÃO DE RISCO CONTRATUAL. POSSIBILIDADE. ATRIBUIÇÃO EXCLUSIVA E ABSOLUTA DE RESPONSABILIDADE PELO CHARGEBACK AO LOJISTA. IMPOSSIBILIDADE. VIOLAÇÃO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MANUTENÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto por instituição de pagamento contra acórdão que declarou a abusividade de cláusula contratual que imputava ao lojista a responsabilidade integral e exclusiva pelo *chargeback* em transações com cartão de crédito.

2. Recurso especial interposto em 17/11/2023 e concluso ao gabinete em 7/10/2024.

II. Questão em discussão

3. O propósito recursal é decidir acerca da abusividade da cláusula contratual que imputa exclusivamente ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

III. Razões de decidir

4. Nas relações interempresariais, nas quais prevalecem as condições livremente pactuadas e o princípio da *pacta sunt servanda*, é possível a alocação desigual de riscos entre os contratantes, desde que observados os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, bem como as normas específicas do setor econômico respectivo.

5. Nos contratos relacionados aos arranjos de pagamento, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de ser "abusiva a cláusula que imputa ao lojista, em toda e qualquer circunstância, a

responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*)” (REsp n. 2.180.780/SP, DJe 14/2/2025).

6. A despeito da abusividade da cláusula genérica, a responsabilização exclusiva do lojista por contestações ou cancelamentos de transações somente é admissível quando demonstrado o descumprimento das obrigações contratuais assumidas, devendo-se examinar se sua conduta contribuiu de forma decisiva para o êxito do ato fraudulento.

7. No recurso sob julgamento, deve ser mantido o acórdão estadual que (i) reconheceu a abusividade da cláusula genérica de atribuição de responsabilidade, (ii) consignou não estar demonstrada a conduta temerária ou negligente por parte do lojista nas transações discutidas e (iii) como consequência, concluiu pela indevida retenção dos valores pela instituição de pagamento.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial conhecido e desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer do recurso especial e lhe negar provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins (Presidente), Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Impedido o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 12 de setembro de 2025.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2174724 - SP (2024/0207314-7)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : PAGAR.ME INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS : LUCIANO BENETTI TIMM - RS037400
TIAGO FAGANELLO - RS073540
JOÃO HENRIQUE SCHMIDT - DF061917
RECORRIDO : KRAUSPENHAR E HARTMANN COMERCIO E REPRESENTACAO DE
MAQUINAS AGRICOLAS LTDA
ADVOGADOS : IGOR GIRALDI FARIA - MT007245
IGOR GIRALDI FARIA - SP489715
INTERES. : ASSOCIACAO BRASILEIRA DE INSTITUICOES DE PAGAMENTOS -
ABIPAG - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DIEGO JUSTINIANO CAPISTRANO PINHO - RJ147500
MARCELO REINECKEN DE ARAUJO - DF014874
RENATA ANDREA JONER PARRY - DF026963
RAFAEL DE PAULA GOMES - DF026345
ANA BEATRIZ VANZOFF ROBALINHO CAVALCANTI - DF041987

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. ARRANJO DE PAGAMENTOS. REPARTIÇÃO DE RISCO CONTRATUAL. POSSIBILIDADE. ATRIBUIÇÃO EXCLUSIVA E ABSOLUTA DE RESPONSABILIDADE PELO CHARGEBACK AO LOJISTA. IMPOSSIBILIDADE. VIOLAÇÃO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MANUTENÇÃO DO ACÓRDÃO ESTADUAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

I. Hipótese em exame

1. Recurso especial interposto por instituição de pagamento contra acórdão que declarou a abusividade de cláusula contratual que imputava ao lojista a responsabilidade integral e exclusiva pelo *chargeback* em transações com cartão de crédito.
2. Recurso especial interposto em 17/11/2023 e concluso ao gabinete em 7/10/2024.

II. Questão em discussão

3. O propósito recursal é decidir acerca da abusividade da cláusula contratual que imputa exclusivamente ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

III. Razões de decidir

4. Nas relações interempresariais, nas quais prevalecem as condições livremente pactuadas e o princípio da *pacta sunt servanda*, é possível a alocação desigual de riscos entre os contratantes, desde que observados os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato, bem como as normas específicas do setor econômico respectivo.
5. Nos contratos relacionados aos arranjos de pagamento, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de ser "abusiva a cláusula que imputa ao lojista, em toda e qualquer circunstância, a

responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*)” (REsp n. 2.180.780/SP, DJe 14/2/2025).

6. A despeito da abusividade da cláusula genérica, a responsabilização exclusiva do lojista por contestações ou cancelamentos de transações somente é admissível quando demonstrado o descumprimento das obrigações contratuais assumidas, devendo-se examinar se sua conduta contribuiu de forma decisiva para o êxito do ato fraudulento.

7. No recurso sob julgamento, deve ser mantido o acórdão estadual que (i) reconheceu a abusividade da cláusula genérica de atribuição de responsabilidade, (ii) consignou não estar demonstrada a conduta temerária ou negligente por parte do lojista nas transações discutidas e (iii) como consequência, concluiu pela indevida retenção dos valores pela instituição de pagamento.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial conhecido e desprovido.

RELATÓRIO

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se recurso especial interposto por PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SP.

Recurso especial interposto em: 17/11/2023.

Concluso ao gabinete em: 7/10/2024.

Ação: de reparação de danos materiais, ajuizada por KRAUSPENHAR E HARTMANN COMERCIO E REPRESENTACAO DE MAQUINAS AGRICOLAS LTDA em face de PAGAR.ME PAGAMENTOS S.A.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou improcedente a pretensão autoral.

Acórdão: o TJ/SP deu provimento à apelação interposta por KRAUSPENHAR E HARTMANN COMERCIO E REPRESENTAÇÕES DE MAQUINAS LTDA, nos termos da seguinte ementa:

DANOS MATERIAIS. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Presença dos elementos autorizadores do julgamento antecipado da lide. Desnecessidade de dilação probatória. Contrato de prestação de produtos e serviços de pagamento. Cartões de crédito. Vendas realizadas pela autora por meio de sistema administrado pela ré. Relação de consumo não configurada. Efetiva recusa de repasse de valores advindos das vendas realizadas que se deu pela cláusula de “chargeback” e não pela cláusula de restrição de desmembramento de transações. Conduta da ré pautada em cláusula contratual que atribui a responsabilidade, em casos tais, ao estabelecimento comercial. Cláusula abusiva. Afronta ao princípio da boa-fé contratual (art. 422, do CC). Eventuais fraudes praticadas por terceiros integram o risco da atividade empresarial praticada pela requerida. Configurado o dever da requerida em liberar a quantia bloqueada. RECURSO PROVIDO. (e-STJ fls. 589-593).

Recurso especial: aponta violação aos arts. 421, parágrafo único, e 421-A, II e III, do Código Civil, bem como dissídio jurisprudencial.

Sustenta a validade da “cláusula contratual que transfere responsabilidade ao lojista para os casos de fraudes caracterizadas como ‘chargeback’, em compras não presenciais”, porquanto relacionada com a distribuição dos riscos inerentes à atividade empresarial (e-STJ fl. 626). Refere que “não há que se falar, ao revés do que constou no v. acórdão, no afastamento das cláusulas contratuais destinadas a disciplinar o funcionamento do sistema de meios de pagamento, especialmente porque tais cláusulas foram firmadas de comum acordo entre as partes, que são capazes e conhecedoras do processo de pagamento eletrônico e seus riscos, em estrita observância ao princípio da autonomia da vontade e liberdade de contratar” (e-STJ fl. 621).

Requer o conhecimento e provimento do recurso especial para reformar o acórdão estadual a fim de afastar (i) a nulidade das cláusulas que regulam o *chargeback* e (ii) a responsabilidade da recorrente.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP inadmitiu o recurso, dando azo à interposição do AREsp 2.663.033/SP, provido para determinar a conversão em especial (e-STJ fl. 720).

Decisão unipessoal: admitindo o ingresso de ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS – ABIPAG como *amicus curiae* (e-STJ fl. 934-935)

É o relatório.

VOTO

RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

O propósito recursal é decidir acerca da abusividade da cláusula contratual que imputa exclusivamente ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

1. DAS PRELIMINAR SUSCITADAS EM CONTRARRAZÕES

1. Rejeita-se a preliminar de intempestividade recursal, uma vez que o recurso especial foi interposto dentro do prazo legal, em observância ao art. 1.003, § 5º, do CPC e ao entendimento firmado na QO no AREsp n. 2.638.376/MG, Corte Especial, DJe 27/3/2025 (e-STJ fls. 639-642).

2. No mais, houve o prequestionamento do tema ora controvertido, conforme se passa a expor.

2. DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL PELO *CHARGEBACK*

3. Inicialmente, cumpre destacar que o *chargeback* constitui uma das estratégias antifraude adotadas no mercado de pagamentos eletrônicos.

4. Trata-se do cancelamento da venda realizada por meio de cartão de crédito ou débito, em razão de: (i) o titular do cartão não reconhecer a transação; ou (ii) a operação ter sido efetuada em desacordo com as regras estipuladas nos contratos, termos, aditivos e manuais das administradoras de cartões. Como consequência, há “o cancelamento do repasse ou estorno do crédito, se já efetuado, pela credenciadora” (SOUZA, Leonam Machado de. *Contrato de Cartão de Crédito: Relação entre Estabelecimento e Credenciadora*. Revista da EMERJ, v. 16, p. 165-200, 2013).

5. Esse mecanismo é especialmente relevante para a segurança das operações e das partes envolvidas no comércio eletrônico, na medida em que torna o uso do cartão de crédito mais confiável para compras *online*. Isso porque, diferentemente de outros meios de pagamento como TED, DOC ou boleto – que são irrevogáveis e irretroatáveis –, o cartão permite ao consumidor contestar transações não reconhecidas, possibilitando o estorno do valor pago (COHEN, Gabriel Luiz Schwartzman; FERNANDER, Gustavo Guerra. Reflexões jurídicas sobre as transações de pagamento realizadas com cartões e a incidência do *chargeback*. In: *Coleção Direito e Novas Tecnologias: Banking 4.0*. Revista dos Tribunais).

6. Em recentes julgados da Terceira Turma desta Corte, decidiu-se ser “**abusiva** a cláusula que imputa ao lojista, **em toda e qualquer circunstância**, a responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*)” (REsp n. 2.180.780/SP, DJe 14/2/2025 e REsp n. 2.151.735/SP, DJe 26/11/2024).

7. Ressalvou-se, entretanto, que, “na hipótese de fraude, a **responsabilização exclusiva** do lojista por contestações e/ou cancelamentos de transações **somente** pode ser admitida se não forem observados os deveres a ele impostos contratualmente, impondo-se ainda observar, à luz do dever de cautela que deve nortear a prática de atos de comércio, se a sua conduta foi ou não decisiva para o sucesso do ato fraudulento” (REsp n. 2.180.780/SP, DJe 14/2/2025).

8. A conclusão de tais acórdãos decorre dos seguintes fundamentos, ora resumidos: **(i)** nas relações interempresariais, nas quais prevalecem as condições livremente pactuadas e o princípio da *pacta sunt servanda* (art. 421 e 421-A do CC), é possível a alocação desigual de riscos entre os contratantes, desde que observados os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato (art. 422 do CC), bem como as normas específicas do setor econômico; **(ii)** o cancelamento ou a contestação de uma transação (*chargeback*) pode decorrer de diversas circunstâncias (p. ex. arrependimento do comprador, desacordo

comercial, erro no processamento da operação, fraude, entre outras), sendo que essas causas podem estar relacionadas com as condutas de diferentes agentes – e não apenas do lojista; **(iii)** a responsabilidade dos agentes da relação jurídica deve ser consequência dos riscos por eles assumidos no desempenho de suas atividades (art. 927 do CC); e **(iv)** atribuir ao lojista, de forma absoluta e em qualquer hipótese, a responsabilidade exclusiva por contestações ou cancelamentos de transações (*chargebacks*) equivaleria a transferir-lhe integralmente o risco da atividade, inclusive aquele decorrente de condutas atribuíveis a outros agentes integrantes do arranjo de pagamento, o que viola os princípios supramencionados.

9. Destarte, nos litígios envolvendo credenciadora e lojista em torno da responsabilidade pelos *chargebacks*, o Juízo deve examinar com atenção as particularidades de cada situação, considerando a repartição de riscos assumida por cada parte na relação jurídica e as funções efetivamente desempenhadas no âmbito do arranjo de pagamento.

3. DO RECURSO SOB JULGAMENTO

10. Do exame dos autos, verifica-se que o Tribunal de segundo grau decidiu em conformidade com a recente orientação desta Terceira Turma, segundo a qual são nulas as cláusulas contratuais que repassam integral e abstratamente (em toda e qualquer circunstância) a responsabilidade pelo *chargeback* ao lojista.

11. Confira-se, por oportuno, o seguinte trecho do acórdão estadual, por meio do qual se assevera a nulidade da cláusula genérica e se atesta a ausência de nexo de causalidade entre a conduta do lojista e os atos fraudulentos:

“De outra banda, conquanto no negócio jurídico estabelecido entre as partes exista previsão de restrição de desmembramento de transação (cláusula IX.1, item (1) fls. 386), infere-se dos autos que **a efetiva negativa de repasse dos valores advindos das vendas em questão ocorreu por força da aplicação da cláusula de “chargeback” por transação não autorizada dos portadores dos cartões de crédito (fls. 179, 181, 183 e 185).**

Aliás, fácil constatar a abusividade da cláusula de “chargeback”, pois, ao mesmo tempo em que exige prévia autorização da ré para realizar uma transação, transfere integralmente a responsabilidade para o estabelecimento comercial na hipótese de contestação do titular do cartão crédito, permitindo a retenção ou estorno dos valores correspondentes.

Cediço que as empresas administradoras de cartões de crédito e débito, como é o caso da apelada, prestam serviços por meio de sistemas de pagamento por ela desenvolvido. Por questão de segurança, exige prévia autorização para efetivar uma transação.

Infere-se que são de sua inteira responsabilidade eventuais falhas ocorridas em seus sistemas, a permitir a realização de fraudes por terceiros, não podendo ser transferidos aos clientes os riscos da própria atividade empresarial que exerce.

Nesse cenário, são nulas de pleno direito as cláusulas que limitam essa responsabilidade ou a repassa ao cliente/comerciante, sem que este tenha atuado com negligência, uma vez que atentam contra o princípio da boa-fé contratual (art. 422, do CC) e acarretam o desequilíbrio entre as partes.

Em acréscimo, destaca-se que a apelante comprovou a entrega das mercadorias (fls. 189/192) e a apelada deixou de trazer aos autos as alegadas contestações dos titulares dos cartões de crédito em total desrespeito ao art. 373, II, do CPC.

Para piorar, as alegações são genéricas e desprovidas de comprovação quanto a eventual conduta temerária e negligente desempenhada pela recorrente em relação às vendas em questão.

Desse modo, reputa-se indevida a retenção de valores pela requerida, restando caracterizado o ato ilícito e a obrigação de repará-lo, nos termos do artigo 927, do Código Civil” (e-STJ fl. 574-575) (grifou-se)

12. Com efeito, não há razões para alterar o *decisum*.

13. Por fim, em virtude do exame do mérito, por meio do qual foram rejeitadas as teses sustentadas pelo recorrente, fica prejudicada a análise da divergência jurisprudencial.

4. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e NEGO-LHE PROVIMENTO.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, considerando o trabalho adicional imposto ao advogado da parte recorrida em virtude da interposição deste recurso, majoro os honorários, fixados anteriormente em 15% (e-STJ fl. 610), para 18% sobre o valor atualizado da condenação.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0207314-7

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.174.724 / SP

Número Origem: 10169073420228260011

PAUTA: 09/09/2025

JULGADO: 09/09/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Ministro Impedido

Exmo. Sr. Ministro : **MOURA RIBEIRO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. EDUARDO KURTZ LORENZONI

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : PAGAR.ME INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS : LUCIANO BENETTI TIMM - RS037400
TIAGO FAGANELLO - RS073540
JOÃO HENRIQUE SCHMIDT - DF061917
RECORRIDO : KRAUSPENHAR E HARTMANN COMERCIO E REPRESENTACAO DE
MAQUINAS AGRICOLAS LTDA
ADVOGADO : IGOR GIRALDI FARIA - MT007245
INTERES. : ASSOCIACAO BRASILEIRA DE INSTITUICOES DE PAGAMENTOS -
ABIPAG - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADO : MARCELO REINECKEN DE ARAUJO - DF014874
ADVOGADOS : RENATA ANDREA JONER PARRY - DF026963
RAFAEL DE PAULA GOMES - DF026345
DIEGO JUSTINIANO CAPISTRANO PINHO - RJ147500
ADVOGADA : ANA BEATRIZ VANZOFF ROBALINHO CAVALCANTI - DF041987
ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Cartão de Crédito

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. LUCIANO BENETTI TIMM, pela RECORRENTE: PAGAR.ME INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A

Dr. DIEGO JUSTINIANO CAPISTRANO PINHO, pela INTERES.: ASSOCIACAO BRASILEIRA DE INSTITUICOES DE PAGAMENTOS - ABIPAG

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu do recurso especial e lhe negou provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins (Presidente), Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Impedido o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

C525509261@ 2024/0207314-7 - REsp 2174724

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0207314-7

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.174.724 / SP