



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2021.0000742029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023673-64.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MACCA ESPORTES E COMÉRCIO LTDA, é apelada REDECARD S/A.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Acórdão com o Exmo. Des. Roberto Mac Cracken.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ALBERTO GOSSON (Presidente sem voto), ROBERTO MAC CRACKEN, vencedor, MATHEUS FONTES, vencido E EDGARD ROSA.

São Paulo, 2 de setembro de 2021

ROBERTO MAC CRACKEN

RELATOR DESIGNADO

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1023673-64.2021.8.26.0100

APELANTE: MACCA ESPORTES E COMÉRCIO LTDA

APELADO: REDECARD S/A

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 37607

CONTRATO DE CREDENCIAMENTO – FRAUDE - VENDAS A CRÉDITO EM APLICATIVO E LINK DE PAGAMENTO DISPONÍVEL – PRETENDIDO RESSARCIMENTO POR RETENÇÃO DE VALORES EM FACE DE CONTESTAÇÃO POR TITULAR DO CARTÃO DE CRÉDITO - CANCELAMENTO DAS TRANSAÇÕES OPERADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA – OPERAÇÕES QUE, LOGO APÓS REALIZADAS, APRESENTARAM “STATUS” DE APROVADAS E COM INFORMAÇÕES DA EFETIVAÇÃO DOS RESPECTIVOS PAGAMENTOS – TRANSAÇÕES POR WHATSAPP EFETUADAS QUE, MUITO EMBORA DESPROVAS DE CAUTELA E OBSERVÂNCIA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PELA APELANTE, TAMBÉM FORAM AUTORIZADAS PELA APELADA, O QUE DETERMINA A CONFIGURAÇÃO DE CULPA CORRENTE – DETERMINAÇÃO DE LIBERAÇÃO DE METADE DO VALOR RETIDO EM FAVOR DA APELANTE – PEDIDO PARCIALMENTE PROCEDENTE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença proferida às fls. 3120/3126 dos autos, que julgou improcedente o pedido deduzido em demanda declaratória de nulidade de cláusula contratual.

Inconformada, recorre a autora, ora apelante, alegando, em suma, a abusividade e ilegalidade de cláusulas do contrato de credenciamento que isentam a ré de qualquer responsabilidade para os casos de compras aprovadas, porém canceladas por suspeita de fraude, que haveria meios para se manter o controle sobre as informações da titularidade dos cartões através do meio de pagamento “link de pagamento” disponibilizado pela ré, que o sistema oferecido pela ré não previne que a compra seja realizada com cartão de crédito de terceiros, que não teria sido informada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acerca dos riscos na utilização do “link de pagamento”, que também não foi orientada a aguardar um prazo para aprovação da transação antes de entregar o produto, ou de proibir a retirada por portadores, nem de manter cópia dos documentos dos clientes, que verifica motivos para se questionar a necessidade de seu preposto desconfiar que uma venda, pois as compras foram aprovadas pela ré, sem que tenha sido demonstrado nos autos prova de contestação por parte dos titulares dos cartões de crédito, que eventual fraude decorre do risco da atividade exercida pela ré, que a ré demorou mais de dois meses para informar o cancelamento das compras, afirma, ainda, a eventual caracterização de culpa concorrente e, por fim, pleiteia o provimento do recurso.

A parte apelada apresentou contrarrazões.

Recurso devidamente processado.

Do necessário, é o relatório.

De início, registre-se, consoante restou decidido, que é incontroversa a fraude praticada por terceiros para aquisição de produtos e mercadorias perante o apelante, tudo por meio de utilização de mecanismos digitais para a celebração dos mencionados negócios jurídicos e informações contidas em cartões magnéticos vinculados à apelada, gerando, assim, prejuízos a ambas as partes litigantes.

Com efeito, ainda que caracterizada eventual negligência da apelante ou de seu preposto no momento da celebração das mencionadas operações, assim como na entrega das mercadorias, não se pode olvidar que, conforme fls. 70, 83, 84, 93, 98, 99, 121, 126, 144, 165, 197, 198, 205, 217, 223, 229, 244, 252, 269, 271, 281, 296, 298, 307, 330, 335, 355, 360, 387, 388, 394, 422, 423, 429, 457, 458, 464, 486, 487, 492, 510,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

511, 515, 531, 536, 553, 560, 583, 603, 610, 619, 646, 647, 653, 672, 678, 695, 699, 709 e 710 dos autos, quando da celebração do referidos negócios jurídicos celebrados perante a apelante o sistema informatizado apresentou a informação sobre a efetivação do pagamento, inclusive existindo provas também de status aprovado, ou seja, também determinando que as transações foram, naquele momento, instante esse decisivo para a concretização da compra e venda dos produtos, efetivamente consideradas como pagas.

Assim, como dito, não se pode deixar de lado que a conduta da apelada, por meio dos seus sistemas informatizados de compra e venda, com as suas respectivas autorizações, também indicaram a informação necessária para a entrega das mercadorias aos terceiros fraudadores, ou seja, se a transação fosse negada ou questionada também naquele momento, certamente ambas as partes litigantes teriam, ao menos de forma parcial, evitado os prejuízos suportados.

Nesse sentido, em situação assemelhadas, este Egrégio Tribunal de Justiça já decidiu que:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - Contrato de credenciamento de estabelecimento comercial a sistema de transação envolvendo cartão de crédito – Cartão de Crédito – Venda Efetivada - Alegação da autora de repasses retidos indevidamente pela ré – Alegação da ré a respeito de fraude - Transferência dos riscos do negócio ao estabelecimento – Descabimento Risco da Atividade: - Transações efetuadas por cartão de crédito, por meio de terminal obtido com a ré, que, quando confirmadas,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

devem ser pagas, dada a responsabilidade pelo risco da atividade (art. 927, parág. Ún., CC) que é objetiva. O ônus de verificar a legitimidade da operação é da ré, e não do estabelecimento comercial. DANOS MORAIS -Pessoa jurídica – Lesão à honra objetiva – Repercussão negativa sobre sua imagem – Necessidade de comprovação: - Para a configuração do dano moral indenizável à pessoa jurídica, é necessária a existência de lesão à sua honra objetiva, expressada pela repercussão negativa do ato sobre sua imagem, o que restou demonstrado pela autora. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP – Apelação nº 1016452-70.2019.8.26.0562 - Classe/Assunto: Apelação Cível/Cartão de Crédito - Relator(a): Nelson Jorge Júnior - Comarca: Santos - Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 22/01/2021 - Data de publicação: 22/01/2021) (o grifo não consta do original)

Nesse contexto da situação fática narrada nos autos, vale transcrever parte da fundamentação adotada no v. Acórdão acima referenciado, a saber:

“Como se vê dos autos, as partes possuem entre si contrato de prestação de serviços, de credenciamento de estabelecimento comercial à sistema de transação, envolvendo cartão de crédito, figurando a autora como o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

estabelecimento comercial, e a ré, como a fornecedora do sistema de vendas (fls.248/346).

E no particular, restou incontroversa a ocorrência de fraude de terceiro, uma vez que o titular do cartão contestou a compra realizada dos computadores vendidos pela autora, no valor de R\$ 18.071,00. Porém, a controvérsia cinge-se a respeito da responsabilização ou não da ré, que não efetuou o repasse de valores a autora com relação a transação comercial fraudulenta, não obstante a mercadoria vendida tenha sido efetivamente entregue.

Pois bem. Com efeito, a cláusula contratual n. 21 (fls. 255) que prevê o repasse dos riscos ao estabelecimento lojista é abusiva, e, no caso, a responsabilidade da apelante é objetiva, conforme dispõe o artigo 927, parágrafo único do Código Civil, porque a atividade comercial desenvolvida pela ré lhe resulta proveito econômico.

Ressalta-se a apelante autorizou a venda, que comunicou a fraude - por meio do e-mail de charge back apenas 8 dias após a transação, o que possibilitou que a autora, acreditando ser lícita a venda, entregasse os equipamentos vendidos ao fraudador tão logo autorizada a venda (fls. 241/242).” (os grifos não constam do original)

Importante registrar que os avisos dos pagamentos realizados (fls.70, 93, 107, 128, 146, 167, 207, 225, 231, 252, 281, 309, 337,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

362, 396, 431, 466, 494, 538, 562, 585, 612, 621, 655, 680 e 701) na parte inferior dos documentos consta a expressão “chargeback”, que significa reversão dos pagamentos, o que pode ocorrer quando uma cobrança é contestada pelo titular do cartão e, a princípio, o valor tem que ser devolvido.

Ocorre que na espécie, com todas as vênias, as vendas ocorreram entre os dias 09 e 24 de julho de 2020 e a ré só informou a autora conforme Boletim de Ocorrência de fls. 61/63, datado de 06/08/2020 que “constatou transações suspeitas e passados 15 dias a empresa Rede card manteve contato com a vítima informando que diversas vendas efetuadas apresentavam chargeback”, o que, muito embora decorra de uma declaração unilateral, não houve comprovação em contrário pela ré apelada, ou seja, no sentido de que a imediata impugnação das transações descritas nos autos pela apelada.

Tendo em vista o tempo da sua utilização, com o devido respeito, o “chargeback” deve ser entendido como ineficaz, uma vez que era providência que deveria ser tomada de pronto, não sendo própria a apresentação de documento que conste status aprovada, bem como informação de pagamento efetivado, pois, se foi aprovado, não há porque se fazer estorno após o longo período, o que deveria ser promovido de imediato ou em tempo razoável para impedir o minimizar os prejuízos.

Na verdade, vale registrar, por ser de rigor, que a situação fática acima retratada configura violação ao princípio da boa-fé objetiva, em específico “venire contra factum proprium”, uma vez que, de início, admitida a venda, com informações expressa de pagamento e status aprovado, o desfazimento ulterior e com lapso de tempo considerável, implica em efetiva conduta contraditória, mormente pelo fato de que, não impugnado em momento temporal razoável, como dito acima, com informação expressa do seu pagamento, a apelante viu-se também com o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

ônus de entregar as mercadorias aos seus destinatários, motivada pela transação que restou aprovada.

Com certeza, tal ocorrência, no prazo em que foram realizados os bloqueios de valores, ferem a normal prática do comércio pois quem, a princípio, deve-se responsabilizar pela segurança da operação de venda na modalidade que a ré atua (captura, transmissão e liquidação financeira de transações com cartões) é a própria requerida, em decorrência do risco da atividade que desenvolve no mercado de consumo.

Nesse sentido, conforme já restou decidido:

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Compra com cartão de crédito. Venda digitada. Sistema Cielo. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Parcial razão. Inaplicável o Código de Defesa do Consumidor. Empresa autora filiada ao sistema de soluções de pagamento da ré. Vendas efetuadas pelo telefone por meio de cartão de crédito. Constatação de fraude pela ré. Recusa de repasse do valor correspondente às vendas. Inadmissibilidade. Autorização e aprovação da venda pela ré que, com isto, assume o risco de sua atividade empresarial que não pode ser repassado ao lojista. Dever de restituir o valor da compra ao lojista. Dano moral não caracterizado, contudo. Recurso parcialmente provido.” (TJSP – Apelação nº 1011024-57.2016.8.26.0451 - Classe/Assunto: Apelação Cível/Cartão de Crédito - Relator(a): Roberto Maia - Comarca: Piracicaba -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado -
 Data do julgamento: 26/11/2018) (o grifo não consta
 do original)

“Civil e processual. Ação de indenização por danos materiais. Sentença de procedência. Pretensão à reforma. Inviabilidade. Contrato de credenciamento ao sistema REDE (Redecard S/A). Estornos efetuados pela ré justificado pela ocorrência de fraude nas transações. Reconhecimento na sentença de que a cláusula "chargeback" revela-se contrária a probidade e boa-fé. Razões recursais sem potência de alterar a solução dada à causa. Constatação de que os cancelamentos ocorreram depois de passados dois meses da autorização da compra e, obviamente, depois do envio das mercadorias. Responsabilidade da ré pelos riscos inerentes à atividade empresarial, nos termos do parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1030245-28.2020.8.26.0114; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 29/07/2021) (o grifo não consta do original)

“RECURSO – Apelação – Ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos – Insurgência contra a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

r. sentença que julgou procedente a ação – Inadmissibilidade – Cerceamento de defesa não configurado – Estorno de pagamento por sistema de recebimento via cartão ("chargeback") – Cláusula contratual que transfere ao estabelecimento comercial a responsabilidade por eventuais fraudes no uso do sistema de pagamento via cartão – Possibilidade apenas quando evidenciada culpa grave do fornecedor, sob pena de se eximir a prestadora pelos riscos do serviço – Operações que se mostraram hígdas ao vendedor, por seus próprios elementos e pela autorização recebida -Nulidade de cláusula contratual evidenciada em concreto – Pagamento devido – Sentença mantida – Honorários majorados – Matéria preliminar rejeitada – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1054400-38.2018.8.26.0576; Relator (a): Roque Antonio Mesquita de Oliveira; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2021; Data de Registro: 26/06/2021) (os grifos não constam do original)

“APELAÇÃO – Ação de cobrança – Prestação de serviços de intermediação mediante cartão de crédito – Pretensão da autora de recebimento dos valores referentes aos créditos de suas vendas – Retenção das quantias em razão de "chargeback"



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

(cancelamento de compra em virtude do não reconhecimento da transação pelo titular do cartão de débito ou crédito) – Sentença de improcedência – Recurso da autora – Abusividade da cláusula contratual que possibilita a retenção de quantias oriundas de transações comerciais após terem sido efetivamente aprovadas pela operadora – Suspeita de fraude – Disposição contratual que viola a probidade e a boa-fé objetiva – Risco que não pode ser repassado ao lojista – Teoria do risco profissional – Impossibilidade de a ré atribuir esse ônus ao seu cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço fornecido de forma defeituosa – Precedentes do TJSP - Sentença reformada-**RECURSO PROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1013676-90.2020.8.26.0068; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2021; Data de Registro: 30/06/2021) (os grifos não constam do original)

Importante destacar que a empresa ré, altamente especializada na sua área de atuação, deveria, de pronto, rechaçar o pagamento que entendeu como fraudulento, não tendo assim atuado, o que torna mais gravosa a sua atuação, quando aplica o “chargeback” no prazo próximo de 02 (dois) meses e, assim sendo, por consequência lógica, em tal cenário, com certeza, afasta-se da prática comercial usual, vide a título de demonstração os documentos de fls. 65 e 88 dos autos, contexto fático-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

jurídico narrado nos que se afasta dos primados da razoabilidade e da proporcionalidade.

Não se olvida, também, que a empresa autora tenha atuado com segurança inabalável, mas a ré, também corroborou com a frustração da concretização das vendas, uma vez que deveria, e tem meios para tal, ter agido, como dito, no primeiro momento, bloqueando as operações e não deixando para um momento bastante posterior, restando, por consequência lógica, caracterizada no caso concreto a hipótese de responsabilidade concorrente.

Desse modo, com o máximo respeito ao entendimento proferido pelo Excelentíssimo Senhor Doutor Desembargador Relator Sorteado, ousou divergir do voto lançado para, reconhecendo a nulidade da cláusula contratual questionada, determinar a aplicação da regra relativa à responsabilidade concorrente, na forma do artigo 945, do Código Civil, a fim de que os prejuízos seja repartidos entre as litigantes, resultando, dessa maneira, que a apelada promova a liberação de metade da quantia retida a favor da apelante.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso de apelação, fixando-se, ainda, que cada parte litigante arcará com as custas e despesas processuais que deu bem, arbitrando-se honorários advocatícios na monta de 10% do valor atribuído a causa, cabendo desses 50% para o patrono da apelante e 50% para o patrono da apelada, sem a possibilidade de compensação.

Roberto Mac Cracken

Relator Designado