



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2151735 - SP (2024/0079851-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS : ALEXANDRE MALDONADO DAL MAS - SP108346
RICARDO TELLES TEIXEIRA - SP347387
LUCIANO BENETTI TIMM - RS037400
LUCIANO BENETTI TIMM - SP170628A
TIAGO FAGANELLO - RS073540
RECORRIDO : J.C. PRESENTES E SERVICOS DIGITAIS LTDA
ADVOGADO : ANA AUGUSTA CASSEB RAMOS JENSEN - SP247562

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. CLÁUSULA CONTRATUAL DE RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS E ESTORNO APÓS CONTESTAÇÃO PELO TITULAR DO CARTÃO DE CRÉDITO. *CHARGEBACK*. REPARTIÇÃO DO RISCO EMPRESARIAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que confirmou sentença de procedência parcial em ação declaratória de nulidade de cláusula contratual e indenização por danos materiais e morais, ação essa relacionada à retenção de recebíveis após contestação pelo titular do cartão de crédito por procedência na contestação feita pelo portador do cartão (*chargeback*).
2. Cerceamento de defesa. Inexistência de prequestionamento. Incidência do enunciado da Súmula n. 282/STF: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada".
3. A controvérsia está em saber se é abusiva a cláusula contratual de retenção de recebíveis e estorno em contratos de arranjos de pagamento, após contestação pelo titular do cartão de crédito (*chargeback*).
4. As relações instituídas pelos arranjos de pagamento devem respeitar as previsões do Sistema Brasileiro de Pagamentos contidas na Lei n. 12.865/2013 e nos regimentos do Banco Central.
5. Os mecanismos de contestação de lançamentos são formas alternativas de resolução de conflitos, não configurando arbitragem, mas garantindo, usualmente, a celeridade e a proteção do consumidor.
6. Em casos de contestação de lançamento com retenção de recebíveis e estorno, é necessário garantir a ampla defesa, o contraditório e a transparência no processo de resolução alternativa de conflitos.
7. A repartição de riscos de negócio é possível, desde que respeitada a boa-fé contratual.
8. A responsabilização exclusiva do lojista só pode ocorrer se esse descumprir

as previsões contratuais com as quais aquiesceu.
Recurso especial improvido.

VOTO-VENCEDOR

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial interposto por STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que julgou demanda relativa à validade de cláusula contratual de retenção de recebíveis e estorno, após contestação pelo titular do cartão de crédito (*chargeback*).

Em primeiro grau, o pedido foi julgado procedente, e, em segundo grau, o Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou a sentença nos termos do acórdão que abaixo reproduzo (fl. 372):

APELAÇÃO. DECLARATÓRIA. NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CREDENCIAMENTO AO SISTEMA STONE.

1. Sentença de procedência parcial.
2. Vendas por comércio eletrônico.
3. Ausência de repasse de recebíveis em razão de fraude (Chargeback).
4. Ausência de relação de consumo.
5. Autora que demonstrou haver agido com cautela na venda dos produtos, com emissão de notas fiscais, e identificação dos supostos consumidores.
6. Parte ré que não comprovou a alegada fraude.
7. Risco do negócio que não pode ser atribuído ao comerciante.
8. Sentença mantida.
9. Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor atualizado da condenação (§ 11, do art. 85, do CPC/15).
10. Recurso desprovido.

Sem embargos de declaração.

A parte recorrente aduz, no mérito, que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas nos arts. 421, parágrafo único, e 421-A, I e II, do Código Civil, além de ter cerceado a defesa em razão do indeferimento do pedido de produção de prova.

Apresentadas as contrarrazões (fls. 453-456), sobreveio o juízo de admissibilidade negativo na instância de origem (fls. 457-459), o que ensejou a interposição de agravo (fls. 464-470).

Não apresentada contraminuta ao agravo.

A ministra relatora houve por bem dar provimento ao agravo de instrumento para determinar a conversão dos autos em recurso especial (fl. 488).

É, no essencial, o relatório.

1. DO CERCEAMENTO DE DEFESA

O Tribunal de origem, ao negar provimento à apelação, limitou-se a abordar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a abusividade da cláusula de estorno (*chargeback*), sem abordar a questão do cerceamento de defesa. Logo, não foi cumprido o necessário e indispensável exame da questão pela decisão atacada, apto a viabilizar a pretensão recursal da recorrente.

Incide no caso o enunciado da Súmula n. 282/STF: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada".

Impossível, portanto, analisar a questão, como identificou a Ministra Nancy Andrichi, relatora dos autos.

2. APLICABILIDADE DO CDC

Quer sejam grandes corporações, quer sejam microempreendedores individuais, arranjos de pagamento são essenciais tanto para as gigantes do comércio eletrônico quanto para os feirantes.

Como ressaltei em meu voto no REsp n. 1.990.962/RS, entendo que, em casos como aquele e também no presente caso, os contratantes de serviços de arranjos de pagamento são consumidores por equiparação, de acordo com a teoria finalista aprofundada, considerando a essencialidade do serviço e o domínio que os prestadores de serviço têm sobre a plataforma em que o serviço é prestado.

Em razão do princípio da colegialidade, todavia, por ter ficado vencido no referido julgamento, opto, aqui, por concordar com a relatora também nesse ponto, a fim de afastar a existência de relação como de consumo.

3. ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA DE ESTORNO OU NEGATIVA DE VIGÊNCIA DOS ARTS. 421 E 421-A DO CÓDIGO CIVIL

O cerne da irresignação recursal diz respeito à abusividade da cláusula que prevê a retenção de recebível a partir de contestação julgada procedente pelos

participantes da relação de arranjos de pagamento.

Segundo transcrito no acórdão recorrido (fls. 375-378), estas seriam as cláusulas relevantes:

5.1. O Cliente se obriga a observar todas as condições de segurança e operacionais determinadas neste Anexo e no Contrato ou que venham a ser adotadas pela Contratada, incluindo, mas não se limitando a:

(...)

(v) Não submeter para processamento uma única Transação, em duas ou mais Transações no mesmo Cartão, sendo vedada, por exemplo, que uma compra de R\$10.000,00 (dez mil reais) se torne dez compras de R\$1.000,00 (mil reais).

(...)

8.1. A Transação, mesmo após ser autorizada, poderá não ser processada ou ser cancelada pela Contratada, a seu único e exclusivo critério, nas seguintes hipóteses:

(...)

8.6. Mesmo em caso de desfazimento da Transação, por qualquer motivo, inclusive por Contestação ou Cancelamento, a Remuneração correspondente será devida à Contratada.

(...)

8.8. Sem prejuízo das demais disposições deste Anexo e do Contrato, o Cliente assumirá integral responsabilidade por (i) eventuais erros nos dados das Transações, (ii) Contestação e/ou (iii) Cancelamento de Transações.

Para termos dimensão da proporção do mercado e seu avanço, colaciono dados publicados pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito segundo os quais: no primeiro trimestre de 2019, as compras feitas exclusivamente por cartão de crédito alçaram R\$ 260 bilhões, enquanto no primeiro trimestre de 2024 R\$ 965 bilhões foram movimentados com cartões de crédito (<https://panoramaabecs.com.br/setor-de-cartoes-cresce-11-no-primeiro-trimestre-de-2024/>).

A rapidez de um pagamento por meio de cartão de crédito ou débito é inversamente proporcional à complexidade das relações jurídicas estabelecidas na relação, conhecida como **plataforma de múltiplos lados**. Os arranjos de pagamento representam uma relação que envolve até 6 participantes, cada um com responsabilidade distinta, como bem delineado pelo CADE (<https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/estudos-economicos/cadernos-do-cade/plataformas-digitais.pdf>):

1. Bandeiras (instituidores de arranjos de pagamento): são as empresas (nacionais ou estrangeiras) detentoras da marca e que definem as regras de funcionamento do sistema. (...).

No Brasil, alguns dos maiores proprietários dos esquemas são: Visa, Mastercard, American Express, Elo e Hipercard

2. Credenciadores (adquirentes): entidades responsáveis pelo credenciamento dos estabelecimentos comerciais, de forma que estes possam aceitar cartões de pagamento na venda de bens ou serviços. Em termos formais, os credenciadores administram o contrato com o estabelecimento, para a atuação junto ao arranjo de pagamento (BACEN, 2009). Além de credenciar os estabelecimentos comerciais para viabilizar as transações com cartões de pagamento, as adquirentes também possuem relação direta com os emissores desses cartões. Isso porque, nas compras efetuadas pelos portadores de cartões emitidos, os credenciadores encaminham as solicitações de autorização dessas transações aos emissores, remunerando-os, por meio da tarifa de intercâmbio, por cada uma dessas operações. (...). A questão colocada aqui é que os credenciadores funcionam como um intermediário na comunicação entre emissores e bandeiras. Os principais credenciadores do país são: Cielo, Rede, Getnet, Pagseguro e Stone.

3. Subcredenciadores (facilitadores): são empresas normalmente associadas ao comércio virtual (e-commerce) e que, assim como as credenciadoras, atuam na habilitação dos estabelecimentos, para a aceitação de um instrumento de pagamento emitido por uma instituição financeira/pagamento. Entretanto, em contraposição com as credenciadoras, as subcredenciadoras não liquidam as transações como credoras perante os emissores (Circular nº 3.682, Banco Central) apenas capturando-as e remetendo-as para processamento de um credenciador. Ou seja, dependem desse último para o processamento das operações. Até pouco tempo, esses facilitadores tinham uma atuação um pouco mais limitada aos estabelecimentos comerciais de menor porte e aos negócios online, os quais não possuíam acesso direto às credenciadoras para capturar e processar suas transações. Atualmente, observa-se que esse cenário tem mudado, com credenciadores se associando a estabelecimentos de menor porte e os subcredenciadores também firmando contratos com estabelecimentos de maior porte. Alguns exemplos de subcredenciadores são: Linx Pay, B2W e PicPay.

4. Emissores do cartão: entidades nacionais ou estrangeiras (geralmente bancos) autorizadas pelas bandeiras para emitir ou conceder cartões de pagamento. Responsáveis, dentre outros fatores, pela habilitação, identificação e fixação de encargos financeiros para os usuários finais do cartão. Alguns exemplos de entidades emissoras no Brasil são: Banco Itaú, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco e Banco Santander.

5. Portadores do cartão (consumidores): pessoa física ou jurídica que firma um contrato com as instituições emissoras, para poder utilizar essa modalidade de pagamento.

6. Estabelecimento: provedor do bem ou serviço que firma um contrato junto à uma credenciadora para oferecer o

pagamento via cartão aos portadores deste.

Nota-se que cada uma das várias partes tem características bem específicas e obrigações conexas às suas responsabilidades.

Com a efetivação de uma única compra por meio de cartão de crédito, nascem ao menos três títulos de crédito: um do portador em relação ao emissor, pagável até a data do vencimento da fatura; o segundo do emissor para a credenciador, descontada a taxa de intercâmbio; e o terceiro se dá entre o credenciador e o estabelecimento, deduzida a taxa de desconto.

Ao contestar o lançamento em sua fatura, o portador do cartão tem por objetivo a anulação **em série** desses três recebíveis.

A contestação de lançamentos com a retenção de recebíveis, conceito para o qual em inglês se usa o termo *chargeback* (estrangeirismo que evito usar em homenagem ao Pacto pela Linguagem Simples, do CNJ), é a forma de resolução de conflitos mais comum no comércio eletrônico, sendo o mais acessível e favorável ao consumidor, como destaca a autora espanhola Abigail Quesada Paez (*La retrocesión de cargos (chargeback) como primer sistema para la resolución de conflictos derivados de la contratación electrónica de consumo. La Protección del Consumidor en dos Espacios de Integración: Europa y América*. Tirant lo Blanch, Valencia. 2015, p. 891-924).

Com a globalização da economia e a utilização transfronteiriça dos meios de pagamento com cartão de crédito, é do interesse dos arranjos de pagamento que as regras sejam o mais uniforme possível entre os países, sendo comum que as bandeiras se orientem principalmente pelas regras dos maiores mercados nos quais estão inseridas (Paez, 2015, pág. 988).

Segundo dados da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (Online Payment Systems for E-commerce, *OECD Digital Economy Papers*, No. 117, OECD Publishing, Paris, pág. 18), as taxas cobradas dos comerciantes costumam variar entre 2% e 6%, dependendo de diversos fatores como tamanho e importância nas vendas nacionais e internacionais, sendo o impacto da contestação de lançamentos e seu cancelamento mais oneroso para os pequenos comerciantes. Por outro lado, o mesmo estudo (OCED, 2026, pág. 20) destaca as vantagens do estorno pela contestação para o consumidor, por aumentar sua segurança na utilização do cartão de crédito, o que alavanca o comércio por meios eletrônicos.

De acordo com a Lei n. 12.865/2013, que instituiu o Sistema Brasileiro de Pagamentos, cabe ao Banco Central regulamentar o sistema e, **até o momento, incumbe**

a cada uma das bandeiras de cartão de crédito regulamentar suas políticas de contestação por lançamentos, sem que haja o estabelecimento de regras mínimas comuns a todos. A fim de se ter uma noção da complexidade e diferença de bandeira para bandeira, trago alguns dados relativos a três das principais bandeiras:

Visa (disponível em <<https://www.visa.com.br/fale-conosco-v2/consumer/visa-rules.html>>, consultado em 1/10/24), possui **124 páginas de regulamento sobre solução de disputas**;

Mastercard (disponível em <<https://www.mastercard.com.br/pt-br/visao/quem-somos/participantes-arranjo-mastercard.html>>, consultado em 1/10/24), **13 páginas sobre a solução de disputas**; e

Elo (disponível em <https://media.elo.com.br/strapi-hml/Boletim_Regras_Res_BCB_246_Regulamento_Elo_02_3_2023.pdf>, consultado em 1/10/24), **3 páginas de regulamento sobre solução de disputas**.

Apenas para efeito de comparação, a Lei n. 9.307/1996, que instituiu a arbitragem no ordenamento jurídico brasileiro, possui 44 artigos.

Deparar-me com essa profusão de regras sobre o mesmo assunto no contexto do comércio me traz à mente as feiras medievais, nas quais de feudo em feudo variavam a moeda e as unidades de medida. Assim, a cada poucos quilômetros de distância, os comerciantes tinham que se adequar tanto à nova unidade monetária quanto às diversas unidades de peso e comprimento. Os custos de adaptação são claros, e a possibilidade de erros também passa a ser maior.

Essas proporções deixam nítida a complexidade de alguns dos regramentos aos quais os participantes de arranjos de pagamento estão sujeitos.

É necessário sublinhar que os mecanismos previstos nos regramentos dos arranjos de pagamentos **não tratam de arbitragem propriamente dita**. Embora tenham características comuns – como serem um meio de solução de conflito, versarem sobre direito patrimonial disponível e basearem-se na autonomia de vontade das partes –, faltam-lhes dois requisitos essenciais: a possibilidade de fazer coisa julgada material e a vinculação da instância decisória com uma das partes do arranjo de pagamento, uma vez que quem decide é vinculado a uma das partes do negócio jurídico praticado. A ausência desses dois requisitos não é suficiente para invalidar o mecanismo, mas apenas impede a aplicação da Lei de Arbitragem.

Essa forma alternativa de resolução de conflitos é relevante por diversos

motivos: é célere; possibilita a proteção do consumidor, que a pode arguir por diversos meios, como centrais telefônicas ou aplicativos de bancos; e evita que questões de fácil resolução inundem os juizados especiais.

A contestação de lançamentos possui pontos relevantes em que a evolução se faz necessária, como ressalta Rosenberg (Rosenberg, Arnold S., Better than Cash? Consumer Protection and the Global Debit Card Deluge. TJSJ Public Law Research Paper No. 05-04) entre os quais ressaltamos a transparência e o acesso à informação.

Voltando aos dispositivos legais tidos por vulnerados, o art. 421 e o art. 421-A, incisos II e III, embora não citados expressamente pelo Tribunal de origem, entendo que não merece reforma o acórdão recorrido.

A regra é que os espaços privados sejam respeitados e sua autonomia garantida.

Lembre-se, ainda, que a ampla defesa e o contraditório devem ser garantidos nas contestações de lançamentos.

Desse modo, reconhecer a incidência do art. 421-A, incisos II e III, na espécie equivale a equipar as instituições de arranjo de pagamento aos juízos arbitrais, mesmo ausente previsão legal e pelas diferenças já elencadas.

4. DO RISCO DO NEGÓCIO

Neste ponto, incorporo em meu voto parte das razões de mérito trazidas pelo Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

A alocação desigual de riscos em relações interempresariais é possível desde que respeitada a boa-fé contratual e, no presente caso, as regras específicas trazidas pelo Sistema Brasileiro de Pagamentos, instituído pela Lei n. 12.865/2013, e sua regulação pelo Banco Central.

Como já destaquei, estudos sobre os arranjos de pagamento afirmam que, depois do portador do cartão, o lojista ou prestador de serviço é o elo mais vulnerável, corrente essa que vai ao encontro do entendimento do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

Em teoria, é possível identificar condutas passíveis de responsabilização que podem ser perpetradas por cada uma das partes. A responsabilização de um lojista pode ocorrer quando seu funcionário, "maliciosamente, efetua a cobrança em duplicidade ou por valor maior, ou que utiliza os dados dos cartões de seus clientes para fins ilícitos". A responsabilização da credenciadora, por seu turno, pode se dar por falha no processamento de transações. E, na mesma linha de raciocínio, a responsabilização da

emissora e da bandeira, por vazamento de dados.

Com essas considerações, a responsabilização integral do lojista só pode ocorrer caso deixe de observar as obrigações de segurança contratualmente pactuadas.

No caso em apreço, o pagamento da compra foi feito por meio de *link* da credenciadora, atendendo aos parâmetros de segurança por ela estipulados. Não há falar, portanto, no descumprimento de deveres contratualmente impostos ao lojista.

5. DISPOSITIVO

Ante o exposto, pedindo as mais respeitosas vênias à ministra relatora, Nancy Andrichi, nego provimento ao recurso especial.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários fixados em desfavor da parte recorrente para 18% sobre o valor atualizado da condenação, observada eventual concessão de gratuidade de justiça.

É como penso. É como voto.