



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000144799

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0061099-25.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, são apelados MUNDO TECH INFORMATICA LTDA e RBARROS COMÉRCIO DE INFORMÁTICA EIRELI ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.282

APELAÇÃO Nº: 0061099-25.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

**APELADAS: MUNDO TECH INFORMÁTICA LTDA E RBARROS COMÉRCIO E
INFORMÁTICA EIRELI ME**

JUIZ DE DIREITO: DANIEL LUCIO DA SILVA PORTO

APELAÇÃO – Ação de responsabilidade civil por danos materiais e morais - Golpe do falso comprovante de transação – Pedidos julgados procedentes para condenação da Ré à restituição dos valores indevidamente subtraídos da parte Autora – Ônus de comprovação da observação dos procedimentos de segurança pela Ré – Risco da atividade – Ônus não desincumbido – Culpa exclusiva da parte autora - Ausência de comprovação - Contrato de credenciamento ao sistema Stone – Vendas realizadas por meio de cartão de débito e crédito – *Chargeback* – Negativa de repasse dos valores das vendas realizadas (retenção indevida) – Abusividade da cláusula que transfere ao comerciante o risco da atividade - Aprovação da transação – Aplicação da teoria do risco da atividade – Determinação de restituição dos valores indevidamente retidos das Autoras – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A contra sentença proferida em ação de indenização por danos materiais e morais, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a Ré à devolução dos valores retidos indevidamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das contas das Autoras. A ré foi condenada ao pagamento dos ônus sucumbenciais, arbitrados os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Apela a Ré alegando ausência de qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial e de nexo de causalidade entre sua conduta e os danos alegados. Argumenta com excludente de responsabilidade consubstanciada em culpa exclusiva das Autoras. Sustenta que atua apenas como meio eletrônico de pagamento e que não está autorizada a realizar cancelamento de compras; que é responsável apenas pelo credenciamento de estabelecimentos para aceitação de cartões de crédito/débito, transmissão de dados e processamento da autorização que é dada pelo emissor do cartão (instituição financeira) e que não tem qualquer relação com os portadores de cartões (clientes da apelada). Alega que não praticou qualquer ato ilícito e que o dano material é infundado. Afirma que a retenção ou estorno de parcelas referentes a operações fraudulentas ou realizadas em desacordo com as condições de segurança do sistema (sistema *chargeback*) é uma garantia aos reais portadores de cartão e se dá nos termos do contrato de afiliação ao sistema. Aduz, por fim, com ausência de cuidado da parte Autora ao realizar as vendas e descumprimento do contrato existente entre as partes ante alto índice de contestação de compras, tendo agido em exercício regular de seu direito de cancelamento do contrato e retenção de valores. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Contrarrazões às fls. 850/857.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi adequadamente recolhido, presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação por meio do qual requer a parte autora a indenização pelo valor indevidamente retido de suas contas junto à Ré, em razão de fraude perpetrada por terceiro, bem como alegação de transações contestadas pelos portadores de cartão de crédito/débito e danos morais. A r. sentença julgou os pedidos parcialmente procedentes, reconhecendo a ocorrência da fraude, a responsabilidade objetiva da Ré ante o risco da atividade e irregularidade da conduta de retenção de valores ante a ausência de prova das alegadas contestações, com a seguinte fundamentação:

*As autoras alegam que foram vítimas de golpe perpetrado por terceiro, que utilizou um aplicativo para simular uma transação por aproximação (NFC), resultando na emissão de um comprovante de venda pela maquineta da ré, no valor de R\$ 21.120,00, sem que o correspondente crédito fosse processado. Afirmando que tal fato decorreu de uma falha de segurança no sistema da ré. Em decorrência desse evento, a ré não apenas deixou de repassar o valor da venda fraudulenta, mas também rescindiu os contratos com ambas as autoras e cancelou todas as demais transações realizadas em um determinado período, o que gerou os danos materiais pleiteados. A ré, por sua vez, defende que agiu no exercício regular de seu direito. Sustenta que o descredenciamento das autoras ocorreu devido à identificação de elevado índice de chargebacks (contestações de compras pelos portadores de cartão) e à violação contratual pela primeira autora, que teria realizado uma "venda digitada" ou "sem cartão presente" sem a devida autorização prévia, assumindo, assim, o risco da operação, conforme cláusula VI do contrato de credenciamento. **A análise dos fatos e documentos revela que a responsabilidade pelos prejuízos deve ser atribuída à ré. A falha que permitiu a fraude***

originária, descrita como "golpe do comprovante falso", representa um fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pela ré como instituição de pagamento. A ré, ao disponibilizar no mercado um sistema de captura e processamento de transações, assume a responsabilidade pela sua segurança e integridade. A vulnerabilidade que permite a um aplicativo malicioso enganar a maquineta e simular uma transação aprovada, com emissão de comprovante, configura um defeito no serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, diploma que, embora não se aplique diretamente à relação contratual entre as partes, serve como norte interpretativo dos deveres de segurança e boa-fé objetiva que regem os contratos empresariais. Notícias veiculadas na imprensa, juntadas pelas autoras (fls. 737-745), corroboram a existência e a notoriedade do referido golpe, inclusive com menção a um comunicado da própria ré, no qual afirma ter identificado e resolvido o problema (fl. 740). *Tal fato evidencia que a falha de segurança era de conhecimento da ré, que tem o dever de garantir a confiabilidade de seu sistema. A ocorrência de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações financeiras é considerada um risco do empreendimento, não podendo ser transferido ao comerciante que confia na tecnologia fornecida pela credenciadora. A emissão do comprovante de venda pela maquineta gera a legítima expectativa no comerciante de que a transação foi aprovada e será liquidada, levando-o a liberar o produto ao cliente. A posterior constatação de que a venda não foi processada, por falha no sistema, caracteriza a responsabilidade da operadora. Além disso, a ré, de forma unilateral e sem justificativa plausível e individualizada na via administrativa, procedeu ao cancelamento de todas as transações realizadas pelas autoras nos meses de janeiro e fevereiro de 2022, e não apenas daquela comprovadamente fraudulenta. A ré justifica a medida com base em "índices críticos de contestação de vendas" (fls. 59), mas não apresenta prova concreta e detalhada que embasa tal alegação de forma a justificar o cancelamento massivo e indiscriminado de operações que, a princípio, eram legítimas. Os*

extratos e comprovantes de cancelamento juntados pela ré (fls. 547-572) apenas confirmam os estornos, mas não provam a irregularidade de cada uma das transações canceladas. A cláusula contratual que permite o cancelamento, bloqueio e retenção de valores em caso de suspeita de fraude (Cláusulas VIII e XIII, fls. 330 e 336) deve ser interpretada à luz da boa-fé objetiva. Embora seja legítima a adoção de medidas para mitigar riscos, a sua aplicação não pode ser arbitrária e desproporcional. O cancelamento de dezenas de operações, sem a demonstração de que cada uma delas foi objeto de contestação por fraude e sem oportunizar às autoras o direito de defesa, constitui conduta abusiva. A ré não se desincumbiu do ônus de provar o fato impeditivo do direito das autoras, qual seja, a efetiva fraude em cada uma das transações estornadas. Dessa forma, é devido o ressarcimento dos danos materiais sofridos pelas autoras, correspondentes aos valores das vendas canceladas pela ré e que não lhes foram Repassados. Pelos documentos de fls. 62-92, e não impugnados especificamente pela ré, os prejuízos somam R\$ 57.076,60 para a MUNDO TECH e R\$ 22.018,80 para a RN INFORMÁTICA, totalizando R\$ 79.095,40 (...) (sentença fls. 755/761, sem grifos no original).

A r. sentença deu adequada solução à lide, devendo ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, que ficam integralmente adotados, conforme art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, que estabelece que "nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Quanto ao mérito, é incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude praticada por terceiro relacionada com autorização de compra (e emissão de comprovante de efetivação da compra) sem ela tenha sido efetivada de fato. Incontroverso, do mesmo modo, que as demais vendas das Autoras foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bloqueadas, inclusive os valores correspondentes.

Em que pese a ré alegar que não é responsável pela autorização das transações realizadas por meio do seu sistema, é fato inegável que é ela quem faz a intermediação entre a vendedora e o banco.

Não pode o risco da atividade da ré ser repassado às autoras. Era ônus da ré, prestadora do serviço, evitar a fraude na utilização do cartão de crédito. O fornecedor torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

A ré não comprovou que a parte autora foi a responsável pela efetivação da fraude. Foram juntados na exordial os comprovantes relativos às vendas realizadas na maquininha da Ré, de forma presencial, no estabelecimento comercial das Autoras, com aposição de senha, conforme se pode verificar dos documentos de fls. 73/92.

Verifica-se, ainda, que a apelante não comprovou que houve descumprimento contratual pelas apeladas para justificar a aplicação de sanção: foram dadas autorizações para a efetivação das transações, que foram bloqueadas pela própria Apelante, sem qualquer justificativa. Acontece que, ao conceder a autorização para o processamento das operações, a Apelante assumiu o risco, que é inerente à sua atividade.

A existência de conduta de terceiros não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afasta a responsabilidade da parte ré, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que eventual fraude aconteça. Ao disponibilizar a prestação de serviços, deve a administradora ré garantir a segurança para a efetivação das operações, de modo a impedir fraudes. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

De acordo com o art. 927, par. único do Código Civil, trata-se de responsabilidade objetiva da Apelante, considerando o proveito econômico da atividade comercial que desenvolve. Deve, assim, responder por eventuais fraudes ocorridas na prestação do serviço, não podendo repassar os riscos da sua atividade para o estabelecimento comercial. Não foi comprovada a prática de fraude ou negligência pelas apeladas.

Nesse sentido, é abusiva a conduta da ré de retenção dos valores decorrentes das transações comerciais, mesmo após a devida aprovação, em caso de suspeita de fraude, devendo ser mantida a r. sentença de primeiro grau.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

**OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS.** Contrato de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Prestação de Produtos e Serviços de Pagamento. **Cartões de crédito e débito. Vendas realizadas pela autora por meio de sistema administrado pela ré. Relação de consumo não configurada. Ausência de repasse à autora de valores relativos a compras contestadas pelos titulares dos cartões (chargeback). Impossibilidade. 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/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.** Danos morais. Não caracterizados. Honra objetiva da pessoa jurídica não atingida. Indenização afastada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001244-69.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central
Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento:
31/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023)
(sem grifos no original).

**VOTO Nº 37844 OBRIGAÇÃO DE
FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS.**

Sistema Stone de Pagamentos. Créditos das
vendas efetuadas pela Autora, utilizando-se
do sistema de pagamento Stone, que foram
retidos por suspeita de fraude. **Conduta da
Ré Stone apoiada em cláusula contratual
("chargeback"). Cláusula nula, por
transferir ao comerciante a
responsabilidade pelos riscos da atividade
desenvolvida pela Ré. Ausência de prova
de negligência ou intenção deliberada 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 Ré
Stone a indenizar os danos materiais que
deve ser mantida, com pequena adequação.
Redução da condenação de R\$ 19.938,78



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para R\$ 13.866,30, pois R\$ 6.072,48 já foram repassados a Autora. Danos morais não configurados no caso concreto. Recurso de apelação da Ré parcialmente provido; recurso adesivo da Autora não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003711-88.2021.8.26.0477; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023) (sem grifos na original).

RESTITUIÇÃO DE VALORES.

Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento parcial. **Vendas com a utilização de cartão de crédito realizada no âmbito do sistema administrado pela requerida. Transações contestadas pelos titulares dos cartões. Ausência de repasse dos valores ao estabelecimento comercial sob a alegação de fraude. Cláusula de retenção do pagamento (chargeback) é abusiva, pois transfere o risco da atividade ao comerciante. Dever de pagamento do valor das compras ao**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lojista, que entregou a mercadoria.

Incabível a devolução em dobro, visto que não foi demonstrada má-fé por parte da apelada. Sentença reformada em parte. Sucumbência mínima da autora. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004726-67.2023.8.26.0010; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2024; Data de Registro: 19/02/2024) (sem grifos no original).

Do mesmo modo já decidiu esta E. 13ª

Câmara de Direito Privado:

**APELAÇÃO – ESTABELECIMENTO
COMERCIAL - CARTÃO DE
CRÉDITO – VENDA EFETIVADA -
FRAUDE – NÃO COMPROVAÇÃO -
AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER -
IRREGULARIDADE INEXISTENTE. -
Contrato de credenciamento de
estabelecimento comercial a sistema de
transação envolvendo cartão de crédito –**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cartão de Crédito – Venda Efetivada - Alegação da autora de repasses retidos indevidamente pela ré – Alegação da ré a respeito de fraude – Não comprovação - 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, devem ser pagas, dada a responsabilidade pelo risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único), que é objetiva. Ausência de comprovação de qualquer irregularidade da lavra do estabelecimento comercial, que justifique a recusa do repasse. (CPC, art. 373, inciso II). RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001094-03.2021.8.26.0366; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mongaguá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/08/2023; Data de Registro: 30/08/2023) (sem grifos no original).

Ação declaratória c.c. indenizatória por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos materiais e morais. Retenção, pela intermediadora de pagamentos, de valores relativos a vendas realizadas pela autora por meio de cartão de crédito. RECURSO DA RÉ. Cláusula de "chargeback". Suposto cancelamento de transações em virtude de não reconhecimento pelo titular do cartão. Prévia autorização das operações pela ré. Abusividade das disposições contratuais que transferem à autora o risco da atividade desempenhada pela ré. Ausente prova de irregularidade ou fraude nas transações. Ré que não se desincumbiu do ônus decorrente do art. 373, II, do CPC, tendo dispensado, inclusive, a realização da prova pericial contábil requisitada. Precedentes. RECURSO DA AUTORA. Sem prova efetiva da ocorrência de danos materiais na modalidade "lucro cessante" ou de danos morais. Sendo a autora pessoa jurídica, os prejuízos e ofensas não se presumem, dependendo de prova concreta, não apresentada no caso. Manutenção da r. sentença. Recursos improvidos." (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1007653-57.2019.8.26.0006; Relator (a):
Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara
de Direito Privado; Foro Regional VI -
Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 03/02/2023; Data de Registro:
03/02/2023).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso interposto, majorando-se a verba honorária
devida ao patrono da parte autora para 15% do valor da condenação (art. 85, §11, do CPC).

Dou por questionados os dispositivos legais
e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator