



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000295726**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006403-23.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante CINTHIA PERPETUA RIBEIRO LEITE, é apelada REDECARD S/A.

**ACORDAM**, em 15ª 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 Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 31 de março de 2026

**RODOLFO PELLIZARI**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1006403-23.2024.8.26.0132

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Catanduva

Magistrado prolator: Dr. Mario Yamada Filho

Apelante: Cinthia Perpetua Ribeiro Leite

Apelada: Redecard S/A

Voto nº 23883

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Vendedora de joias que contratou serviços de intermediação de pagamentos – Fraude praticada por terceiros mediante utilização de cartões de crédito de titularidade alheia – Chargeback – Sentença de improcedência – Recurso da autora.

PRELIMINAR – Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Inocorrência – Prova documental suficiente para o deslinde da controvérsia – Prova oral desnecessária e procrastinatória – Requerimento genérico formulado na inicial – Inteligência do art. 355, I, e art. 434, caput, do CPC – Preliminar rejeitada.

RELAÇÃO DE CONSUMO – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Autora que contratou os serviços da credenciadora especificamente para o desenvolvimento de sua atividade empresarial de venda de joias – Utilização do serviço como insumo da atividade comercial, e não como destinatária final – Ausência de hipossuficiência ou vulnerabilidade – Inteligência do art. 2º da Lei n. 8.078/90 – CDC afastado.

RESPONSABILIDADE CONTRATUAL – Descumprimento de cláusulas contratuais pela lojista – Cláusulas 23, 24, 24.1, 29 e 29.1 do contrato que estabeleciam expressamente as obrigações do estabelecimento comercial de observar cautelas de segurança nas transações sem cartão presente – Aceitação de cartões de titularidade de terceiros em flagrante violação à alínea "f" da cláusula 23 – Ausência de verificação da identidade dos compradores – Fracionamento de pagamentos em diversos cartões diferentes – Negligência evidente da apelante.

FRAUDE – Transações contestadas pelos reais titulares dos cartões de crédito – Golpe praticado por terceiros fraudadores que se fizeram passar por clientes – Apelante que não adotou as cautelas mínimas de verificação de identidade previstas contratualmente – Ausência de documentação idônea que comprovasse a regularidade das operações – Dicas de segurança disponibilizadas pela credenciadora e ignoradas pela lojista.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

CHARGEBACK – Regular exercício de direito pela credenciadora – Cláusula 29.1 do contrato que previa expressamente a possibilidade de não pagamento ao estabelecimento em caso de contestação pelo portador, ainda que apresentados documentos comprovando a realização da transação – Credenciadora que apenas intermediou o processo, sem poder de decisão – Responsabilidade pela autorização ou recusa da transação que compete às instituições financeiras emissoras dos cartões.

RESPONSABILIDADE – Exclusiva da loja pelos prejuízos – Apelante que assumiu contratualmente o risco das operações em modalidade "sem cartão presente" – Descumprimento dos deveres contratuais mínimos de segurança – Impossibilidade de transferência à credenciadora dos riscos decorrentes de negligência no cumprimento das obrigações contratuais – Precedente do STJ. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 480/496, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais cujo pedido foi **JULGADO IMPROCEDENTE**.

Irresignada, alega a autora que a sentença proferida pelo Juízo *a quo* incorreu em equívoco ao julgar improcedentes os pedidos iniciais, sustentando, preliminarmente, violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa, na medida em que o julgamento antecipado da lide configurou cerceamento de defesa. Argumenta que o magistrado sentenciante indeferiu a produção de prova testemunhal requerida na petição inicial, essencial para a elucidação completa dos fatos, procedendo ao julgamento sem oportunizar a demonstração da efetiva entrega das mercadorias aos supostos clientes através dos motoboys contratados, com o envio dos respectivos comprovantes de pagamento efetuados por meio dos links da apelada.

Aduz que a decisão antecipada, seguida da rejeição de sua pretensão probatória, caracteriza prática indesejável e contrária à



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sistemática processual vigente, existindo precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo e do Colendo Superior Tribunal de Justiça afastando essa contradição técnica, reconhecendo que o cerceamento de defesa deve ficar evidenciado para que se reconheça a prematuridade do julgamento antecipado da lide, que naturalmente implicaria violação ao direito fundamental assegurado na Carta Magna.

Sustenta que realizou venda de joias a três supostos clientes através do link da apelada e que, ao término do recebimento das mercadorias pelos golpistas, as compras foram contestadas e os valores nunca recebidos, tendo aguardado a finalização de todas as compras e respectivos envios para, somente depois, contestar os valores via operadora do cartão de crédito. Alega que os "clientes" se aproveitaram da fragilidade do mundo virtual e aplicaram o golpe, somando um prejuízo de R\$ 104.414,00, conforme comprovantes extraídos do site da apelada e consolidados às fls. 227/292.

Argumenta que liberou a entrega das mercadorias a cada um dos supostos clientes porque recebeu a informação da apelada de que as vendas foram autorizadas, informação comprovada pelo envio dos comprovantes de pagamento pelos três golpistas através de mensagens pela plataforma WhatsApp. Aduz que todas as compras foram efetivamente realizadas e pagas, tanto que conseguia identificar o valor de cada uma das parcelas que receberia por mês em virtude das vendas das joias, conforme documentos anexados às fls. 306/308.

Sustenta que criou o link através da plataforma da UseRede, encaminhou aos supostos clientes, os pagamentos foram realizados



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

diretamente por eles e os comprovantes imediatamente gerados pelo próprio sistema, sendo todos enviados à apelante no intuito de comprovar a veracidade nas vendas. Alega que os golpistas criaram uma cronologia que acabou validando, ainda mais, a segurança nas vendas, mantida a narrativa por quase vinte dias, incluindo conhecimento mútuo entre os três, boas referências da apelante, contratação de motoboys de confiança, mais de uma compra por cliente em datas diferentes, envio de todos os comprovantes de pagamento das respectivas compras diretamente ao WhatsApp da apelante, informações validadas diretamente no site da apelada através do cadastro com data de cada compra, e a contestação das vendas nos dias 18 e 22 de maio de 2023 após a finalização de todas as compras e recebimento de todas as mercadorias.

Aduz que a apelante somente liberou a entrega das mercadorias porque recebeu a informação da apelada de que as vendas foram autorizadas, tendo aguardado a finalização de todas as compras e respectivos envios para, só depois, os golpistas solicitarem a contestação junto à operadora de cartão de crédito. Argumenta que tinha ciência de que as compras poderiam ser canceladas na hipótese de ocorrência de irregularidades conforme Cláusula 24.1, porém diante dos fatos transcorridos, era impossível que pudesse desconfiar de golpe, afinal, as vendas foram concretizadas pelo pagamento e todas as mercadorias foram devidamente entregues, não tendo ciência de que as vendas praticadas e pagas por meio do link disponibilizado pela apelada poderiam ser contestadas com tamanha facilidade, causando-lhe enormes prejuízos.

Sustenta que, ao contratar os serviços da apelada, objetivava



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

facilitar o pagamento de seus clientes via cartão de crédito e assegurar seu direito ao recebimento das quantias decorrentes das vendas realizadas, acreditando que seria uma excelente opção para resguardá-la de devedores e possíveis fraudes que diariamente acontecem pela internet. Alega que a apelada, como intermediadora de negócio, possui responsabilidade objetiva, assumindo os riscos inerentes à atividade empresarial desenvolvida por ela, conforme determina a Teoria do Risco, bem como na qualidade de instituição financeira, sendo responsável pelas transações financeiras, inclusive porque a empresa lucra com a atividade desenvolvida e deve responsabilizar-se pelos prejuízos dela resultantes.

Argumenta que a atividade-fim da apelada é intermediar pagamentos, fazendo a comunicação entre o lojista e as administradoras de cartão, devendo assumir os riscos do negócio, sendo os riscos de fraude inerente à atividade desempenhada por ela. Aduz que a apelada, em momento algum, desconfiou das compras realizadas pelos fraudadores através dos seus próprios links fornecidos à apelante, mesmo que mediante cartões de créditos diferentes com o desmembramento dos valores, tendo a responsabilidade pelo risco da atividade que, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, é objetiva e pertence à prestadora do serviço.

Sustenta que a apelada é responsável pelos prejuízos causados à apelante em razão dos *chargebacks* que sofreu nos últimos meses, sendo que esta negociou com os clientes, entregou as joias e utilizou do sistema contratado e fornecido pela apelada para efetuar as vendas e receber por elas, acreditando estar segura. Alega que os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

"clientes" aguardaram a finalização de todas as compras e respectivos envios para, só depois, contestarem os valores via operadora do cartão de crédito, sendo as vendas contestadas (*chargeback*) por seus titulares após o recebimento da última joia pelos Correios na data de 18/05/2023.

Aduz que a apelada limitou-se a impedir o repasse dos valores à apelante, como se o golpe havia sido praticado por ela e não pelos falsos clientes, tendo ficado surpresa e entrado imediatamente em contato com a apelada, porém não obteve sucesso. Argumenta que a apelada formalizou as contestações (*chargeback*) através de e-mails enviados à apelante entre os dias 22/05/2023 a 06/06/2023, concedendo prazo para defesa diretamente no site, mas somente após esses esclarecimentos trazidos pela apelante é que a Use Rede tomaria a decisão de repassar os valores da venda ou aceitar as contestações efetuadas.

Sustenta que até a juntada da contestação pela apelada às fls. 335/454, a apelante sequer tinha ciência do que de fato havia acontecido e quem eram os verdadeiros proprietários dos cartões de crédito, nem mesmo o nome dos "clientes" eram verdadeiros e, quando se tratam de fraudadores, qualquer informação fornecida pode ser manipulada, inclusive documentações. Alega que as informações da apelante, até a contestação da apelada, eram de que havia sido vítima de fraude através de *chargebacks* praticados por golpistas após a finalização dos envios de todas as joias que comercializou, causando-lhe um prejuízo de R\$ 104.414,00.

Argumenta que as compras foram autorizadas pela instituição bancária sem qualquer óbice, transmitindo ao empresário a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

expectativa de conclusão do negócio, e que eventuais fraudes ou dissabores inerentes ao risco das transações a crédito devem ter seu prejuízo arcado pela apelada. Aduz que, em momento algum, administrativamente, a apelada entrou em contato com a apelante com a intenção de apurar o que de fato aconteceu, apenas deu ciência sobre as contestações e solicitou a juntada, via login em seu endereço eletrônico, de comprovantes que afirmassem a entrega das joias, o que foi feito pela apelante e de nada adiantou.

Sustenta que não pairam dúvidas quanto ao ato ilícito praticado pela apelada e, por mais que esta tente se desincumbir deste fato, não conseguirá, pois as transações foram autorizadas por ela e a apelante teve prejuízo com os *chargebacks* sofridos que resultaram em R\$ 104.414,00, devendo a sentença ser reformada. Requer, ao final, que seja dado provimento integral ao Recurso de Apelação para reformar a sentença, declarando preliminarmente a nulidade da sentença em razão do cerceamento de defesa e violação aos princípios do contraditório e ampla defesa, reconhecendo no mérito a procedência dos pedidos deduzidos e condenando a apelada ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 104.414,00, com a condenação da parte contrária ao ônus da sucumbência. Pleiteia, ainda, a realização de sustentação oral no interesse da apelante, com inscrição realizada oportunamente.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 545/552.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais ajuizada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

por CINTHIA PERPÉTUA RIBEIRO LEITE em face de REDECARD S/A. A autora, vendedora de joias, alegou que contratou os serviços da requerida em junho de 2022 para receber pagamentos via cartão de crédito e débito. Narrou que três supostos clientes (Thais, Adilson e Jaime) realizaram compras através de links de pagamento fornecidos pela requerida, todos com o mesmo *modus operandi*, manifestando interesse, solicitando fotos e efetivando compras. Sustentou que as mercadorias foram devidamente entregues através de terceiros (Glauber, Anísio, Márcio, Reginaldo e Milton) após a confirmação dos pagamentos via links. Aduziu que, após a entrega de todas as joias, em 18/05/2023 e 22/05/2023, tomou conhecimento de que as compras foram contestadas (*chargeback*) pelos titulares dos cartões, resultando em prejuízo de R\$ 104.414,00. Suscitou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e sustentou a responsabilidade objetiva da requerida por assumir os riscos inerentes à sua atividade empresarial.

A ré, em contestação, defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. No mérito, alegou que as cláusulas contratuais previam o não pagamento de transações irregulares realizadas em circunstâncias que caracterizassem indícios de fraude, sendo responsabilidade do estabelecimento a verificação de segurança. Argumentou que os cartões utilizados não eram de titularidade dos supostos clientes, caracterizando violação contratual. Sustentou que apenas intermediava o processo de *chargeback*, sem poder de decisão, função que cabia aos emissores dos cartões.

O Juízo de primeira instância julgou improcedentes os pedidos, fundamentando que a relação não era de consumo, afastando a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Consignou que a autora não se cercara das cautelas contratuais de segurança ao aceitar cartões de titularidade de terceiros, contribuindo para o cometimento de fraudes. Concluiu que, uma vez contestadas as transações pelos reais titulares e constatada a fraude, a ré agira em regular exercício de direito ao negar o pagamento, nos termos do contrato firmado. Condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre afastar a preliminar de cerceamento de defesa suscitada pela apelante. O julgamento antecipado da lide encontra amparo no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, sendo cabível quando a prova documental já deveria ter sido apresentada aos autos com a inicial e a contestação, nos termos do art. 434, *caput*, do mesmo diploma legal. A produção de prova oral revelava-se desnecessária, na medida em que os documentos acostados aos autos eram suficientes para o deslinde da controvérsia. Como bem observado pelo magistrado sentenciante, a eventual instrução processual com colheita de prova oral seria procrastinatória e pouco relevante, configurando manifesta violação ao princípio da celeridade processual. Ademais, o requerimento de produção de prova oral formulado pela autora no item "c" de fl. 22 foi deveras genérico, sem especificar sua pertinência e necessidade, não merecendo acolhida.

No mérito, a sentença de improcedência deve ser integralmente mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais passam a integrar o presente julgado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Quanto à alegada aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, razão assiste ao juízo *a quo*. A relação estabelecida entre as partes não pode ser qualificada como de consumo, uma vez que, consoante se extrai da própria petição inicial e do documento de fl. 66, a apelante desenvolvia atividade empresarial e contratou os serviços da apelada especificamente para o desenvolvimento de sua atividade comercial de venda de joias. Nos termos do art. 2º da Lei n. 8.078/90, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, sendo inequívoco que a apelante não se enquadra nesta definição, pois utilizava o serviço de intermediação de pagamentos como insumo de sua atividade empresarial, e não como destinatária final. Tampouco se aplica ao caso a teoria finalista mitigada, porquanto a apelante não se encontrava em situação de hipossuficiência ou vulnerabilidade em relação à apelada, sendo ambas empresas que atuavam no comércio de seus respectivos segmentos.

Afastada a incidência do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se ao caso o regime jurídico estabelecido pelo Código de Processo Civil, competindo à apelante demonstrar inequivocamente o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, inciso I, do referido diploma legal, bem como à apelada quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da requerente, conforme inciso II do mesmo dispositivo.

A análise detida dos autos revela que a apelante não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, havendo, ao contrário, evidentes indícios de que não observou as cautelas de segurança estabelecidas no contrato firmado com a apelada,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

contribuindo decisivamente para a ocorrência das fraudes que ensejaram os *chargebacks*.

O contrato firmado entre as partes, cujas cláusulas foram devidamente colacionadas aos autos pela apelada (fls. 33/34 e 39), estabelecia de forma clara e inequívoca as responsabilidades e obrigações de cada contratante. A cláusula 9 dispunha que o estabelecimento estava ciente e autorizava a apelada a fazer o pagamento do valor líquido das transações, desde que a transação tenha sido realizada de acordo com o previsto no contrato. A cláusula 23 determinava que o estabelecimento deveria utilizar os equipamentos somente para realizar transações regulares, estritamente de acordo com normas e condições do contrato, sendo vedado ao estabelecimento aceitar cartões e meios de pagamento em transações fictícias ou simuladas, bem como aceitar cartão de titularidade de terceiros, conforme a alínea "f" da referida cláusula (fl. 39).

Mais relevante ainda, a cláusula 24 estabelecia expressamente que estavam sujeitas ao não processamento ou não pagamento as transações irregularmente realizadas pelo estabelecimento, sob quaisquer modalidades, de forma conveniente ou não, em circunstâncias que caracterizem indícios ou suspeita de fraude que objetivem a obtenção de vantagens ilícitas ou estejam em desacordo com o contrato. A cláusula 24.1 previa de forma cristalina que a transação, mesmo após ser autorizada e processada, poderia ser cancelada pela apelada, a qualquer tempo, se fosse constatada a ocorrência de irregularidades e/ou de circunstâncias que caracterizassem indícios ou suspeita de fraudes (fl. 39).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Em relação às transações na modalidade "sem cartão presente", as cláusulas 28 e 29 do contrato assim dispunham (fl. 41): a cláusula 28 estabelecia que as transações sem cartão presente eram aquelas realizadas pelos estabelecimentos mediante a digitação do número do cartão nos equipamentos, por exemplo, naqueles casos de transações off-line, manuais e vendas digitadas; a cláusula 29 determinava que o estabelecimento deveria ser previamente autorizado pela apelada para realizar transação sem cartão presente, assumindo total responsabilidade pela transação, inclusive em caso de contestação da transação e cancelamento das transações, que seriam sempre debitadas dos estabelecimentos, sem prejuízo no previsto na cláusula 25 do contrato. A cláusula 29.1 estabelecia que, conforme informado no momento da autorização, nessa modalidade de transação, caso o portador não reconhecesse ou discordasse do valor da transação perante o emissor, observadas as disposições contidas no contrato, a apelada deixaria de efetuar o pagamento do valor da transação ao estabelecimento ou, caso já o tivesse feito, poderia adotar, a seu exclusivo critério, quaisquer das formas de cobrança previstas na cláusula 8 do contrato, ainda que o estabelecimento apresentasse qualquer documento que comprovasse a realização da transação, inclusive o comprovante de venda com ou sem assinatura do portador.

Verifica-se, portanto, que o contrato firmado entre as partes previa expressamente a possibilidade de cancelamento de transações mediante a ocorrência de irregularidades ou circunstâncias indicativas de fraude, não podendo a apelante alegar desconhecimento de tais disposições contratuais.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

No caso concreto, a apelante sustenta que foi vítima de golpe praticado por terceiros fraudadores que se fizeram passar pelos supostos clientes "Thais", "Adilson" e "Jaime", realizando compras de joias através dos links de pagamento disponibilizados pela apelada, com posterior contestação das transações pelos reais titulares dos cartões de crédito utilizados.

Ocorre que, ao contrário do alegado pela apelante, há evidentes indícios de que não observou as cautelas contratuais de segurança ao efetuar as vendas por meio digital, infringindo as cláusulas 23 e 24.1 do contrato.

Com efeito, conforme se extrai do documento de fl. 341, que não foi impugnado pela apelante em réplica, os cartões utilizados nas transações não eram de titularidade das pessoas identificadas como "Thais", "Adilson" e "Jaime", configurando claro descumprimento da alínea "f" da cláusula 23 do contrato, que expressamente proibia o estabelecimento de aceitar cartão de titularidade de terceiros (fl. 39).

Ademais, a apelante não apresentou qualquer documento ou dado pessoal adicional dos referidos "clientes" que pudesse confirmar a regularidade da utilização dos cartões, demonstrando absoluta fragilidade nas cautelas adotadas para a concretização das vendas. Como bem observado pelo juízo de origem, a apelante sequer forneceu a comprovação de cadastro completo dos compradores, limitando-se a indicar que teria tomado a cautela de verificar a identidade da pessoa com a qual estava negociando, o que evidentemente não ocorreu.

Os documentos que instruíram a inicial (fls. 230/292) e a planilha de fl. 314 demonstram inequivocamente que a apelante tinha



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

conhecimento de que os pagamentos foram fracionados em vários cartões diferentes, o que, por si só, deveria despertar suspeitas quanto à regularidade das operações. Importante registrar que o desmembramento do preço evidencia flagrante negligência da requerente com as orientações mínimas de segurança que devem estar presentes em uma transação realizada a distância, contribuindo decisivamente para o cometimento de fraudes, na medida em que dificultava a identificação pelas instituições bancárias de alteração do padrão de consumo de seus clientes.

Verifica-se, ainda, que os *prints* apresentados pela própria apelante (fls. 69/92, 99/101, 104/162, 176/218) indicam que não teve o cuidado nem mesmo de perguntar o nome completo dos supostos "clientes", indicando novamente a absoluta fragilidade das cautelas adotadas na atividade empresarial. As conversas travadas via aplicativo WhatsApp demonstram que as negociações ocorreram de forma extremamente informal, sem qualquer verificação consistente da identidade dos compradores.

Ademais, as circunstâncias narradas pela própria apelante revelam situações que, aliadas ao fato de que as compras foram feitas em um intervalo de apenas onze dias, em valores consideráveis e retiradas por terceiros, deveriam levantar suspeitas quanto à regularidade das operações. A inexistência de fotografia nos perfis do WhatsApp dos supostos "clientes", conforme se verifica nos *prints* acostados, por si só, deveria ter motivado maior cautela por parte da apelante, que preferiu prosseguir no negócio sem a segurança necessária, infringindo as cláusulas contratuais e assumindo o risco do negócio.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Nesse ponto, importante destacar que a apelada disponibilizou à apelante dicas de segurança para mitigar o risco de fraudes, conforme documento de fl. 353, orientando o lojista a solicitar documento com foto para garantir que quem está realizando a compra é o dono do cartão, além de comprovante de endereço para comparação com o local onde seria realizada a entrega da mercadoria, validação da documentação pelo site da Receita Federal do Brasil ou em ferramentas de apoio como Serasa e validação do cartão no sistema. No caso dos autos, a apelante não seguiu nenhuma dessas dicas de segurança.

Quanto à comprovação da veracidade de dados entre comprador e titular do cartão, trata-se de responsabilidade do comerciante, ora requerente, incumbindo-lhe verificar se o verdadeiro portador do cartão é quem estava realizando a compra. Não se poderia exigir da apelada qualquer providência relativa à identificação de usuário ou portador do cartão, até porque quem autoriza a transação é a instituição financeira emissora de cartão de crédito ou débito, fato que também implica a ausência de meios para a apelada obstar eventual transação. Mesmo que a apelada detectasse eventual fraude, nenhuma providência poderia adotar por si mesma, no sentido de analisar, bloquear transação ou até mesmo cancelar o cartão.

A apelante argumenta que recebeu os comprovantes de pagamento através do aplicativo WhatsApp, o que lhe teria conferido segurança para proceder à entrega das mercadorias. Todavia, como bem consignado na sentença recorrida, a simples autorização de transação pelo sistema da apelada não implica sua validade e sim da mera disposição de crédito e ausência de restrição. A autorização da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

transação não garantia que o verdadeiro titular do cartão estivesse realizando a compra, sendo imprescindível que a apelante adotasse as cautelas contratuais para verificar a identidade dos compradores.

Importante ressaltar que os recibos dos fornecedores das joias entregues ao cliente "Adilson" também possuem data posterior às compras efetuadas (fls. 168/173), conforme se verifica pela análise dos documentos acostados aos autos. A apelante consignava as joias e, somente após a formalização e finalização da venda, efetuava o pagamento ao dono do produto, com a emissão do recibo. Contudo, essa prática não afasta a constatação de que as vendas foram realizadas sem as cautelas necessárias, especialmente porque, nos termos da cláusula 29.1 do contrato (fl. 41), ainda que o estabelecimento apresentasse qualquer documento que comprovasse a realização da transação, inclusive o comprovante de venda com ou sem assinatura do portador, a apelada poderia deixar de efetuar o pagamento caso o portador não reconhecesse ou discordasse do valor da transação.

A apelante sustenta que a responsabilidade pela fraude seria exclusiva da apelada, por se tratar de intermediadora de negócio com responsabilidade objetiva, que assumiria os riscos inerentes à sua atividade empresarial. Contudo, tal argumentação não merece prosperar. Conforme se extrai das cláusulas contratuais, especialmente as cláusulas 23, 24, 24.1, 28, 29 e 29.1 (fls. 39 e 41), as partes estabeleceram de comum acordo que a apelante, na qualidade de estabelecimento comercial, deveria observar as cautelas de segurança ao realizar transações sem cartão presente, assumindo expressamente o risco das operações nessa modalidade. O contrato



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

previa claramente que a transação poderia ser cancelada na hipótese de ocorrência de irregularidades ou circunstâncias que caracterizassem indícios ou suspeita de fraudes, não podendo a apelante alegar desconhecimento de tais disposições.

A responsabilidade da apelada, na condição de credenciadora de estabelecimentos comerciais, limita-se à intermediação de pagamentos, fazendo a comunicação entre o lojista e as administradoras de cartão. A autorização ou recusa da transação compete exclusivamente às instituições financeiras emissoras dos cartões, que são as responsáveis pela emissão do cartão (plástico) e possuem relacionamento direto com os portadores do cartão. Somente após a autorização do emissor é que a apelada transmite a informação ao estabelecimento para que a transação seja finalizada. No procedimento de *chargeback*, a apelada apenas faz a intermediação do processo, não possuindo poder de decisão quanto ao pagamento ou não pagamento da operação, função esta que fica a cargo dos emissores.

Nesse contexto, não há que se falar em responsabilidade objetiva da apelada pelos prejuízos decorrentes das fraudes, uma vez que as transações foram devidamente contestadas pelos reais titulares dos cartões de crédito, conforme documentos de fls. 409/454 e gravações contidas no *link* de fl. 342, os quais comprovam que todas as transações foram contestadas pelos titulares do cartão de crédito. A apelada formalizou as contestações através de e-mails enviados à apelante entre os dias 22/05/2023 a 06/06/2023 (fls. 293/305, 309/312), concedendo prazo para defesa diretamente no site. Contudo, ao contestar os estornos das transações (fls. 293/312),



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

a apelante não apresentou qualquer documentação apta a esclarecer que a venda foi realizada ao titular do cartão ou alguém que com ele possuísse vínculo.

A apelante, em momento algum, comprovou a identidade real dos supostos "clientes" ou demonstrou ter adotado as cautelas mínimas de verificação previstas contratualmente. A ausência de documentação idônea que comprovasse a regularidade das transações impedia a apelada de proceder ao pagamento dos valores à apelante, nos termos da cláusula 29.1 do contrato (fl. 41).

Ademais, verifica-se que a apelante tinha ciência dos riscos que as transações apresentavam, sendo possível concluir que não tomou os cuidados necessários para a conclusão do negócio, tendo aceitado meio de pagamento fracionado e de vultoso valor apresentado por terceiro que não era o titular do cartão de crédito, além de ter autorizado que pessoa distinta do comprador de seus produtos retirasse a mercadoria de suas dependências, o que também não é prática recomendada para as operações em exame. A autora desenvolvia suas atividades empresariais irregularmente, conforme se extrai da primeira página da petição inicial e documento de fl. 66, o que demonstra o descaso com as formalidades e cautelas que deveriam nortear sua atividade comercial.

Conforme precedente do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp n. 2.180.780/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/2/2025, publicado no DJe de 14/2/2025, foi decidido que a responsabilidade exclusiva da credenciadora em caso de fraude exige que o lojista observe os deveres contratuais mínimos de segurança, não podendo transferir à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

credenciadora os riscos decorrentes de sua própria negligência no cumprimento das obrigações contratuais assumidas.

Desta forma, uma vez contestada a transação pelos reais titulares dos cartões de crédito utilizados e constatada a ocorrência de fraude, o que restou incontroverso, a apelada agiu em regular exercício de direito ao negar o pagamento à apelante, nos termos do contrato firmado entre as partes, conforme previsão expressa da cláusula 29.1 (fl. 41), que trata de *chargeback*.

A improcedência integral da pretensão deduzida na petição inicial é medida que se impõe, não merecendo reforma a sentença recorrida.

Ante o exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a sentença recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos patronos da requerida majorados para 11% sobre o valor da causa.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**  
Relator