



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316881

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022472-25.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CIELO S.A., é apelado TAG MOTOS COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Nega-se provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Voto nº: 40.973

Comarca: São José do Rio Preto – 10ª Vara Cível

Apelante: Cielo S/A

Apelada: Tag Motos Comércio de Veículos Ltda

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CHARGEBACK. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais e materiais. A autora realizou vendas de motocicletas, aprovadas pela operadora de cartão de crédito, mas teve os pagamentos retidos (chargeback) pela ré sob alegação de fraude. A autora busca indenização pelos danos sofridos.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) determinar se a relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, e (ii) verificar a responsabilidade da ré pelos prejuízos decorrentes de chargeback.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes não se qualifica como de consumo, pois os serviços prestados pela ré são utilizados para fomentar a atividade empresarial da autora.

4. Ausência de boa-fé na cláusula contratual que atribui exclusivamente ao contratante (autora) a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do cartão, autorizando a contratada a suspender ou mesmo reter o pagamento realizado.

5. A responsabilidade da ré decorre da teoria do risco do negócio (art. 927, parágrafo único, do CC). Ao oferecer meios para o comerciante efetuar a venda pelo cartão de crédito ou débito, a parte ré assumiu o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestação desse tipo de serviço oferecido aos estabelecimentos comerciais, para que possam expandir seus negócios.

6. Ausência de prova de negligência ou má-fé da parte autora.

7. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Observação. Em fase de cumprimento de sentença, os cálculos deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, até 28/08/2024 (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024). A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal

IV. Dispositivo e Tese

9. Recurso não provido, com observação.

Tese de julgamento: 1. A relação entre as partes não é de consumo, não se aplicando o CDC. 2. A cláusula de chargeback é abusiva, devendo a ré arcar com os prejuízos decorrentes.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; art. 373, inciso II; art. 85, § 2º. Código Civil, art. 927, parágrafo único; art. 389, parágrafo único; art. 406, § 1º. Lei nº 14.905/2024, art. 5º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1015739-94.2022.8.26.0011, Rel. Penna Machado, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 03/07/2024.

TJSP, Apelação Cível 0036567-84.2024.8.26.0100; Rel. Elói Estevão Troly; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 08/09/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 205/209 proferida pela MMA. Juíza de Direito Dra. Maria Heloisa Ribeiro Machado Soares da 10ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto, que nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré a pagar à autora o valor de R\$ 57.000,00 a título de danos materiais e a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido.

Recorre a ré, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Tag Motos Comércio de Veículos Ltda contra Cielo S/A.

Narra a inicial que, em 16/07/2024, um cliente entrou em contato com a autora para aquisição de motocicleta.

Afirma que seguiram-se tratativas comerciais de forma on-line, entre as partes e, após a apresentação dos dados do cartão de crédito pelo cliente e a aprovação da compra no valor de R\$ 28.500,00, a motocicleta foi liberada para a retirada por Francisco Elidio Ferreira Rocha.

Aduz que a mercadoria somente foi liberada após a aprovação da compra pela operadora do cartão de crédito.

Alega que, no dia 17/07/2024, a autora foi contatada por outro cliente e que após as tratativas comerciais e aprovação do pagamento do cartão on-line pela operadora, no valor de R\$ 28.500,00, a mercadoria foi liberada em favor de Sâmara Pereira Silva.

Menciona que após a retirada das mercadorias, a ré passou a reter os pagamentos recebidos pela autora, sem qualquer justificativa ou notificação.

Informa que após diversas solicitações a ré informou que as compras de 16/07/2024 e 17/07/2024 foram contestadas, ao argumento de possível fraude.

Sustenta que, em razão da falha na segurança dos sistema da ré, a autora foi vítima de golpe e sofreu prejuízo financeiro.

Sofreu dano moral.

Requer a condenação da ré a pagar o valor de R\$ 57.000,00 a título de danos materiais e o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Citada (fls. 45), a ré apresentou contestação às fls. 46/76 arguindo, preliminarmente, falta de interesse de agir, ilegitimidade passiva, inépcia da inicial, incorreção do valor da causa e ausência de procuração válida.

No mérito, alega, em síntese, que a autora não logrou êxito em comprovar a diligência que lhe cabia através da demonstração da documentação requerida pela ré.

Aduz que a autora violou cláusula contratual que proíbe o cliente de aceitar meios de pagamento de titularidade de terceiro que não seja o portador do cartão.

Informa que a transação foi realizada na modalidade e-commerce, em ambiente virtual, à distância, sem a digitação de senha e sem o uso dos cartões de crédito.

Sustenta que o contrato firmado entre as partes permite expressamente a possibilidade de retenção de valores quando há suspeita de fraude ou de atividade ilícita.

Defende que os supostos prejuízos decorreram de ação exclusiva de terceiros seguida pela desídia da parte autora.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência do pedido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio réplica às fls. 193/202.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 156), as partes pugnaram pelo julgamento antecipado da lide (fls. 159/160 e 203/204).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 205/209 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da ré às fls. 212/216.

Em suas razões, alega, em síntese, que os documentos juntados aos autos evidenciam que a adquirente atua como intermediadora, não sendo a responsável final pela autorização do pagamento.

Afirma que em ambiente não presencial, o lojista deve observar os protocolos de segurança como condição de aceitação do risco.

Aduz que a conclusão pela nulidade da cláusula de retenção não se sustenta à luz do caso concreto

Sustenta que deve ser reconhecida a inexistência de responsabilidade da ré em razão do fortuito externo/culpa exclusiva de terceiro ou do comerciante.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 222/228.

É a síntese do necessário.

De proêmio, forçoso reconhecer que a relação travada entre as partes não se qualifica como de consumo, mas sim de insumo e, portanto, não incidem as normas do CDC na presente hipótese.

Isso porque os serviços prestados pela ré são utilizados para fomentar a atividade empresarial da empresa autora.

A jurisprudência alinhou-se à teoria subjetivista ou finalista, de tal modo que para caracterizar-se como consumidora, a parte deve ser destinatária final econômica do bem ou serviço adquirido.

Tal entendimento é mitigado somente em situações excepcionais, quando evidente e comprovada, de forma inequívoca, a condição de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, o que não se vislumbra no caso em apreço.

Assim, inexistente a figura do consumidor prevista no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, sendo que o entendimento do STJ vai no mesmo sentido:

"(...) Não incide o CDC por ausência da figura do consumidor (art. 2º do CDC) nos casos de financiamento bancário ou de aplicação financeira com o propósito de ampliar capital de giro e a atividade empresarial. É que o capital obtido da instituição financeira destinase, apenas, a fomentar a atividade industrial, comercial ou de serviços e, com isso, incrementar os negócios e o lucro". (REsp n. 963.852/PR, Relator o Ministro Antônio Carlos Ferreira, DJe de 6/10/2014).

Dessa forma, não há como incidirem as normas do CDC ao caso em tela.

Feita a anotação, passa-se a análise do mérito.

Dessume-se dos autos que a autora contratou a prestação de serviços de credenciamento da parte ré, com o objetivo de intermediar suas transações financeiras comerciais, mediante retribuição pecuniária.

A autora informa que, em 16/07/2024 e 17/07/2024, realizou duas vendas, que totalizaram o valor de R\$ 57.000,00, pagas mediante apresentação dos dados dos cartões de crédito dos clientes.

Afirma que as operações foram aprovadas, porém, após a entrega das mercadorias e a emissão das respectivas notas fiscais, tomou ciência de que as compras foram contestadas por meio de *chargeback*, havendo recusa de pagamento à autora acerca das vendas.

Diante disso, a autora tentou solucionar o impasse pelas vias extrajudiciais, mas sem sucesso, ajuizou a presente demanda pleiteando a condenação da ré ao pagamento dos danos materiais e morais que afirmou ter suportado em decorrência dos fatos.

Após examinar o acervo fático-probatório dos autos, o juízo de origem julgou parcialmente procedente a ação ao entendimento de que a aprovação das transações pela ré gerou legítima expectativa de segurança à autora, sendo indevida a posterior retenção dos valores.

Pois bem.

De proêmio, é imperioso esclarecer que *chargeback* nada mais é do que o cancelamento da compra realizada via cartão de crédito, que pode ocorrer, basicamente, por dois motivos: 1º) o titular do cartão não reconhece a compra efetuada em seu nome ou; 2º) a transação não obedece às regulamentações previstas.

Em tais casos, por força do que preveem os contratos oferecidos pelas entidades credenciadoras, os riscos são integralmente repassados ao estabelecimento, ou seja, o ônus financeiro é assumido pelo lojista, que deixa de receber os valores das compras canceladas, mesmo que a mercadoria ou serviço tenham sido entregues.

Todavia a responsabilidade deve ser devolvida às credenciadoras e às instituições financeiras, já que as atividades de concessão de crédito e de processamento de pagamentos remotos configuram-se atividades de risco, nos moldes do art. 927, parágrafo único do Código Civil. Confira-se:

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem."

Nessa toada, a empresa credenciadora, que aufera lucro gerindo sistema de pagamentos utilizado pelos estabelecimentos comerciais, deve responder pelo prejuízo material sofrido pelo credenciado (*chargeback*), tendo em vista que a fraude praticada por terceiro é um risco da atividade da credenciadora.

A cláusula contratual que permite à apelada deixar de

repassar os valores relativos às transações não reconhecidas pelos clientes é abusiva, vez que objetiva transferir, indevidamente, o risco da sua atividade integralmente à apelante.

Ademais, a cláusula *chargeback* viola os deveres conexos ao contrato, principalmente o princípio da boa-fé e o da segurança, o que fica acentuado no fato de a ré intermediadora autorizar a transação, e em seguida, unilateralmente, proceder com o estorno e lesar o comerciante.

Por conseguinte, os riscos envolvidos nas operações de *chargeback*, tais como fraudes, roubos e clonagens de cartões, devem ser assumidos pelas entidades que operam e autorizam as transações financeiras, e não pelos lojistas.

Ademais, observa-se das provas colacionadas aos autos que a autora tomou as cautelas que lhe eram possíveis a fim de efetivar a venda de suas mercadorias, sendo realizada e aprovada a compra através do cartão virtual (fls. 20/31) e emitida as respectivas notas fiscais com entrega das mercadorias (fls. 30 e 32/33).

Diante disso, tem-se que a autora comprovou satisfatoriamente que manteve relação comercial com o consumidor antes do envio das mercadorias (fls. 29/33).

Além disso, somente em 08/08/2024, quase um mês após a formalização das operações financeiras, tempo mais que suficiente para ocorrer a entrega das mercadorias e a emissão de notas fiscais, houve a contestação das compras, o que ensejou o não pagamento das vendas, por chargebacks.

Em contrapartida, não há nos autos qualquer comprovação da suposta legalidade dos *chargebacks* realizados, tampouco de sua real origem, de forma que a apelada não se desincumbiu do seu *ônus probandi*, a teor do art. 373, inciso II do CPC.

As alegações da credenciadora apelada de que se tratam de estornos referentes à famigerada compra fraudulenta não merecem guarida, pois, caso fosse verdade, a prova da ocorrência desse fato era de fácil produção, bastando a juntada da impugnação da compra realizada pelo

titular do cartão de crédito fraudado, o que não foi efetuado nos autos.

Nota-se, ainda, que a ré não adunou qualquer documento a fim de comprovar a suposta fraude ou a conduta irregular da autora, sendo que os documentos de fls. 77/118 é meramente institucional.

Assim, não seria juridicamente aceito que a plataforma de pagamento responsabilize a autora pelos prejuízos decorrentes de venda por ela autorizada, sem que demonstre, de forma cabal, a culpa ou dolo do lojista.

Por certo, tendo a lojista agido dentro dos limites da boa-fé, eventual pretensão de ressarcimento pela ré deve voltar-se contra o consumidor.

Nesse sentido, colacionam-se entendimentos deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL. Tutela antecipada em caráter antecedente. Venda de produtos em loja virtual. Inconformismo do Réu. Desacolhimento. Plataforma de pagamento. Transação não reconhecida pelo titular do cartão. Pedido de estorno formulado pela Instituição Financeira em face da plataforma de pagamento (chargetback). Ausência de repasse dos valores ao estabelecimento comercial. Bloqueio da conta e de saldo. Autora que comprova ter sido diligente na realização das transações comerciais. Prévias vendas realizadas para a mesma consumidora, as quais não formam objeto de contestação. não se afigura lícito transferir ao lojista/estabelecimento comercial a responsabilidade objetiva da administradora do sistema pelos riscos da atividade por ela explorada. Eventuais fraudes perpetradas por terceiros devem ser por elas absorvidas, já que a prática consiste em risco inerente à atividade. Referida cláusula não pode preponderar sobre o princípio da boa-fé objetiva e o da segurança que se espera nas relações negociais. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1015739-94.2022.8.26.0011; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2024; Data de Registro: 03/07/2024) (g.n.).

"REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS CONTRATO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE PAGAMENTO. Procedência. Inconformismo do réu. Não acolhimento. Vendas com a utilização de cartão de crédito realizada no âmbito do sistema administrado pelo requerido. 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. Autor comprovou o envio das

mercadorias. Dever de pagamento do valor das compras ao lojista. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (Apelação Cível 1023512-86.2023.8.26.0196; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024) (g.n.).

"Apelação. Ação de cobrança. Contrato de credenciamento para transações com cartão. Venda autorizada pela instituição credenciadora. Cancelamento do repasse dos valores devidos pela venda realizada através do cartão de crédito, sob a alegação de fraude praticada contra o titular do cartão (cláusula 'chargeback'). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Contrato de credenciamento ao recebimento de pagamentos por meio de cartões magnéticos. Cláusulas que permitem a retenção ou estorno dos valores quando a operação é cancelada, porque acolhida a contestação do titular do cartão. Ilegalidade. A responsabilidade da administradora e da instituição financeira credenciadora é objetiva, decorrente da teoria do risco do negócio (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). Ao oferecer meios para o comerciante efetuar a venda pelo cartão de crédito ou débito, a parte ré assumiu o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestação desse tipo de serviço oferecido aos estabelecimentos comerciais, para que possam expandir seus negócios. Ausência de prova de negligência ou má-fé da parte autora. Condenação da ré ao pagamento dos valores devidos pela operação. 2. Sentença mantida, com majoração de honorários. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 0036567-84.2024.8.26.0100; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/09/2025; Data de Registro: 08/09/2025) (g.n.).

"Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais. Ausência de repasse à autora de valores relativos às vendas realizadas, via link de pagamento, diante das contestações recebidas. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Caso concreto. "Chargeback". Ausência de boa-fé na cláusula contratual que atribui exclusivamente ao contratante (autora) a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do cartão, autorizando a contratada a suspender ou mesmo reter o pagamento realizado. Nulidade dessa cláusula, diante de sua abusividade, pois é a operadora que responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço prestado, diante da teoria do risco do seu negócio. Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Não demonstrada negligência, má-fé ou omissão por parte da autora nas cautelas necessárias ao seu alcance, no momento das transações impugnadas. Precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado. Sentença reformada. Recurso provido para julgar procedente a ação e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 344.298,00, com os consectários legais conforme fundamentos." (TJSP; Apelação Cível 1068764-75.2024.8.26.0100; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025) (g.n.).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por tais razões, não merece qualquer retoque a r. Sentença objurgada.

Uma observação deve ser feita.

Os cálculos, em fase de cumprimento de sentença, deverão considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, **até 28/08/2024** (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024).

A partir de 29/08/2024, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

Por fim, majoram-se os honorários advocatícios fixados em favor do patrono da autora para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, com observação.

ACHILE ALESINA

Relator