



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2180780 - SP (2024/0418732-2)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : MADEIREIRA MAPA LTDA
ADVOGADO : FERNANDO MARIGLIANI - SP283361
RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO : JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INAPLICABILIDADE. CONTESTAÇÃO DE COMPRA (*CHARGEBACK*). DEVERES CONTRATUAIS IMPOSTOS AO CONTRATANTE. INOBSERVÂNCIA. RESPONSABILIZAÇÃO DA CONTRATADA AFASTADA.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se: a) incide o Código de Defesa do Consumidor nos contratos de prestações de serviços de gestão de pagamentos celebrados entre lojistas e credenciadoras; b) se é abusiva a cláusula contratual que imputa ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

2. Afasta-se a incidência da norma consumerista quando os negócios jurídicos celebrados entre as partes são destinados ao fomento da atividade empresarial, incluída a contratação de prestação de serviços de meios eletrônicos de pagamento. Precedente.

3. Nas relações entre lojistas e empresas credenciadoras, em que os sujeitos da relação contratual são empresários (pressuposto subjetivo) e seu objeto decorre da atividade empresarial por eles exercida (pressuposto objetivo), devem prevalecer as condições livremente pactuadas e o princípio do *pacta sunt servanda*, salvo se as cláusulas colocarem alguma das partes em desvantagem excessiva.

4. Mesmo nas relações interempresariais, devem imperar os princípios da boa-fé contratual e da função social do contrato, também devendo ser levada em consideração a teoria do risco, à luz do disposto no parágrafo único do art. 927 do Código Civil, em que a responsabilidade é imposta a um dos agentes da relação jurídica com base no risco por ele assumido ao optar pelo exercício de determinada atividade, independentemente de culpa.

5. É abusiva a cláusula que imputa ao lojista, em toda e qualquer circunstância, a responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*).

6. Na hipótese de fraude, a responsabilização exclusiva do lojista por contestações e/ou cancelamentos de transações somente pode ser admitida se não forem observados os deveres a ele impostos contratualmente, impondo-se ainda observar, à luz do dever de cautela que deve nortear a prática de atos de comércio, se a sua conduta foi ou não decisiva para o sucesso do ato fraudulento.

7. Hipótese em que a conduta do lojista – que negociou a venda e procedeu à entrega da mercadoria a pessoa distinta daquela informada no respectivo cadastro, e que também não era o titular do cartão de crédito utilizado na operação – foi decisiva para a perpetração da fraude, a afastar a responsabilidade da credenciadora ré.

8. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Moura Ribeiro e Carlos Cini Marchionatti (Desembargador Convocado TJRS) votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 12 de fevereiro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2180780 - SP (2024/0418732-2)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : MADEIREIRA MAPA LTDA
ADVOGADO : FERNANDO MARIGLIANI - SP283361
RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO : JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INAPLICABILIDADE. CONTESTAÇÃO DE COMPRA (*CHARGEBACK*). DEVERES CONTRATUAIS IMPOSTOS AO CONTRATANTE. INOBSERVÂNCIA. RESPONSABILIZAÇÃO DA CONTRATADA AFASTADA.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se: a) incide o Código de Defesa do Consumidor nos contratos de prestações de serviços de gestão de pagamentos celebrados entre lojistas e credenciadoras; b) se é abusiva a cláusula contratual que imputa ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

2. Afasta-se a incidência da norma consumerista quando os negócios jurídicos celebrados entre as partes são destinados ao fomento da atividade empresarial, incluída a contratação de prestação de serviços de meios eletrônicos de pagamento. Precedente.

3. Nas relações entre lojistas e empresas credenciadoras, em que os sujeitos da relação contratual são empresários (pressuposto subjetivo) e seu objeto decorre da atividade empresarial por eles exercida (pressuposto objetivo), devem prevalecer as condições livremente pactuadas e o princípio do *pacta sunt servanda*, salvo se as cláusulas colocarem alguma das partes em desvantagem excessiva.

4. Mesmo nas relações interempresariais, devem imperar os princípios da boa-fé contratual e da função social do contrato, também devendo ser levada em consideração a teoria do risco, à luz do disposto no parágrafo único do art. 927 do Código Civil, em que a responsabilidade é imposta a um dos agentes da relação jurídica com base no risco por ele assumido ao optar pelo exercício de determinada atividade, independentemente de culpa.

5. É abusiva a cláusula que imputa ao lojista, em toda e qualquer circunstância, a responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*).

6. Na hipótese de fraude, a responsabilização exclusiva do lojista por contestações e/ou cancelamentos de transações somente pode ser admitida se não forem observados os deveres a ele impostos contratualmente, impondo-se ainda observar, à luz do dever de cautela que deve nortear a prática de atos de comércio, se a sua conduta foi ou não decisiva para o sucesso do ato fraudulento.

7. Hipótese em que a conduta do lojista – que negociou a venda e procedeu à entrega da mercadoria a pessoa distinta daquela informada no respectivo cadastro, e que também não era o titular do cartão de crédito utilizado na operação – foi decisiva para a perpetração da fraude, a afastar a responsabilidade da credenciadora ré.

8. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por MADEIREIRA MAPA LTDA., com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

"Declaratória e Indenizatória - Danos materiais e morais - Contrato de credenciamento sistema cartão de crédito - Chargeback - Operação contestada/não reconhecida pelo titular do cartão - Venda efetuada a partir de 'link de pagamento' - Procedimento e processamento de vendas, que significa a não apresentação presencial do cartão de crédito pelo adquirente - Vício ou desvio no negócio a que se vincularam as partes - Não reconhecimento - Natureza da relação jurídica (lojista e empresa ré - empresa de adquirência, que atua na captura da transação) - Legalidade e regularidade da regra de vinculação - Regularidade do cancelamento e do não creditamento, estorno ou do lançamento a débito - Simples autorização de transação pelo sistema que não implica sua validade e sim da mera disposição de crédito e ausência de restrição - Comprovação da veracidade e correspondência de dados entre comprador e titular do cartão - Ônus do comerciante - Hipótese de 'e-Commerce' - Disposição contratual e negligência que explicita desvio contratual - Incidência dos princípios da probidade e boa-fé e do princípio da 'pacta sunt servanda' - Artigo 422 do Código Civil - Ação improcedente - Sentença mantida - Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017 - Majoração dos honorários advocatícios recursais - Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido" (e-STJ fl. 285).

Em suas razões recursais (e-STJ fls. 325-341), a recorrente aponta, além de divergência jurisprudencial, violação dos arts. 2º, 6º, VIII, 14, 25 e 51, I e IV, do Código de Defesa do Consumidor e 421, 422, 424 e 927 do Código Civil, alegando, em síntese, que: a) a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, sobretudo porque presente a vulnerabilidade econômica e técnica de pequena empresa que atua na venda de madeiras; b) nas relações consumeristas, a responsabilidade pelo dano é do fornecedor, devendo ser garantido ao consumidor a facilitação de sua defesa com a inversão do ônus da prova; c) as operadoras de crédito devem possuir meios adequados para obstar a prática de fraudes e, se assim não procedem, devem arcar com os prejuízos decorrentes; d) é abusiva a cláusula contratual que transfere todo o risco do negócio ao lojista em caso de "chargeback".

A título de dissídio interpretativo, indica julgados de outros tribunais nos quais se decidiu que a empresa credenciadora que auferir lucro gerindo sistema de pagamentos utilizado pelos estabelecimentos comerciais por ela credenciados responde objetivamente pelo prejuízo material sofrido pelo credenciado em decorrência do cancelamento de transação efetivada e posteriormente contestada pelo titular do cartão de crédito (chargeback), porquanto a fraude praticada por terceiro em pagamento realizado remotamente é um risco da atividade da credenciadora.

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 325-330), e admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte Superior.

É o relatório.

VOTO

A irresignação não merece prosperar.

Trata-se, na origem, de ação declaratória de nulidade de cláusula contratual cumulada com pedidos de restituição de valores e de reparação de danos morais ajuizada por MADEIREIRA MAPA LTDA., ora recorrente, contra PAGSEGURO INTERNET S.A.

Na inicial, a autora afirma que aderiu a serviço de gestão de pagamentos *on line* oferecido pela ré, que consistia, basicamente, em fornecer acesso ao seu sistema operacional, permitindo o ingresso do lojista no referido sistema para a criação de *links* de pagamento.

Relata, ainda, que efetuou uma venda no valor de R\$ 14.287,68 (quatorze mil, duzentos e oitenta e sete reais e sessenta e oito centavos) – um pagamento no valor de R\$ 7.087,68 e outro no valor de R\$ 7.200,00, ambos parcelados em 10 (dez) vezes e aprovados pela requerida na mesma data da compra – e entregou a mercadoria ao adquirente 2 (dois) dias depois da aprovação do pagamento.

Aduz que, 8 (oito) dias após a transação, recebeu mensagem da empresa requerida afirmando que a compra foi contestada por uma pessoa de nome Leandro Jeronimo Paulo, que afirmou ser o titular do cartão e jamais ter efetuado a referida aquisição, tampouco ter recebido os produtos.

Ressalta que, após a referida comunicação, a venda foi cancelada e o valor da operação foi devolvido à operadora do cartão, devendo a requerida ser responsabilizada pela reparação dos prejuízos alegados em virtude da má prestação do serviço.

Sustenta ser nula a cláusula que, em caso de contestação (*chargeback*), transfere ao estabelecimento comercial todos os riscos inerentes à atividade profissional da demandada, especialmente o de garantir a segurança do sistema operacional oferecido para a efetivação das transações eletrônicas via cartão de crédito.

Defende que "(...) a cláusula excludente de responsabilidade por '*chargeback*' atenta contra a função social do contrato, pois coercitivamente a credenciadora impõe ao lojista o encargo de assumir um prejuízo oriundo de operação que foi inicialmente autorizada pela própria credenciadora" (e-STJ fl. 7).

Ao final, a autora formula as seguintes pretensões:

"(...)

3.1 - Declarar a Nulidade da 'Cláusula Quarta' do Contrato firmado entre as partes, por ser absolutamente abusiva, nos termos da fundamentação.

3.2 - Condenar a Requerida no ressarcimento/indenização por dano material no valor de R\$ 14.287,68 (quatorze mil, duzentos e oitenta e sete reais e sessenta e oito centavos) retidos indevidamente, devidamente corrigidos.

3.3 – Condenar a Requerida no pagamento de indenização por

danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (Cinco Mil Reais).

3.4 - Condenar a Requerida ao pagamento de custas e honorários advocatícios no importe de 20% (vinte por cento) do valor atualizado da causa" (e-STJ fl. 14).

O magistrado de primeiro grau de jurisdição julgou improcedentes os pedidos formulados na demanda por entender, resumidamente, que

"(...) não se reputa válido imputar à ré a responsabilidade pela contestação apresentada, mesmo porque, malgrado a natureza do serviço por ela prestado e a previsão contratual expressa que a isente, não se apura, da análise dos elementos de prova carreados aos autos, tenha a requerida se beneficiado financeiramente dos valores envolvidos no negócio frustrado, mesmo que, à vista da propalada ilicitude da contestação por atos de terceiros, não tendo a ré contribuído para a ocorrência do indesejável evento, atuando estritamente no curso das linhas contratuais entabuladas entre as partes" (e-STJ fls. 238-239).

Na sequência, a Décima Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo negou provimento à subsequente apelação, a ensejar a interposição do recurso especial que se passa a examinar.

A controvérsia dos autos resume-se a saber se: a) incide o Código de Defesa do Consumidor nos contratos de prestações de serviços de gestão de pagamentos celebrados entre lojistas e credenciadoras; b) se é abusiva a cláusula contratual que imputa somente ao lojista a responsabilidade pelo cancelamento de pagamentos realizados com cartão de crédito (*chargeback*).

De início, não prospera a pretensão da recorrente de fazer incidir o Código de Defesa do Consumidor, haja vista a pacífica jurisprudência desta Corte Superior, no sentido de afastar a incidência da norma consumerista quando os negócios jurídicos celebrados entre as partes são destinados ao fomento da atividade empresarial.

Também já se decidiu que,

"(...) no mercado de meios eletrônicos de pagamentos, os lojistas se valem do serviço prestado pelas credenciadoras e subcredenciadoras a fim de incrementar seus lucros e com a pretensão de facilitar e concentrar a arrecadação do crédito, o que afasta, por decorrência lógica, a incidência do conceito de consumidor, ainda que mitigada a Teoria Finalista" (REsp nº 1.990.962/RS, Rel. para acórdão Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 14/5/2024, DJe de 3/6/2024).

Quanto ao mais, em voto-vista apresentado por ocasião do julgamento do REsp nº 2.151.735/SP, versando sobre questão semelhante à aqui examinada, já se teve a oportunidade de defender que, nas relações entre lojistas e empresas credenciadoras, em que os sujeitos da relação contratual são empresários (pressuposto subjetivo) e seu objeto decorre da atividade empresarial por eles exercida (pressuposto objetivo), devem prevalecer as condições livremente pactuadas e o princípio do *pacta sunt servanda*, salvo se as cláusulas colocarem alguma das partes em desvantagem excessiva.

Isso porque, mesmo nas relações interempresariais, devem imperar os princípios da boa-fé contratual e da função social do contrato.

Além dos referidos princípios, também deve ser levada em consideração a teoria do risco, à luz do disposto no parágrafo único do art. 927 do Código Civil, em que a responsabilidade é imposta a um dos agentes da relação jurídica com base no risco por ele assumido ao optar pelo exercício de determinada atividade, independentemente de culpa.

Anota-se, por último, com amparo em artigo doutrinário de Judith Martins-Costa – *Crítérios para aplicação do princípio da boa-fé objetiva (com ênfase nas relações empresariais)* –, que

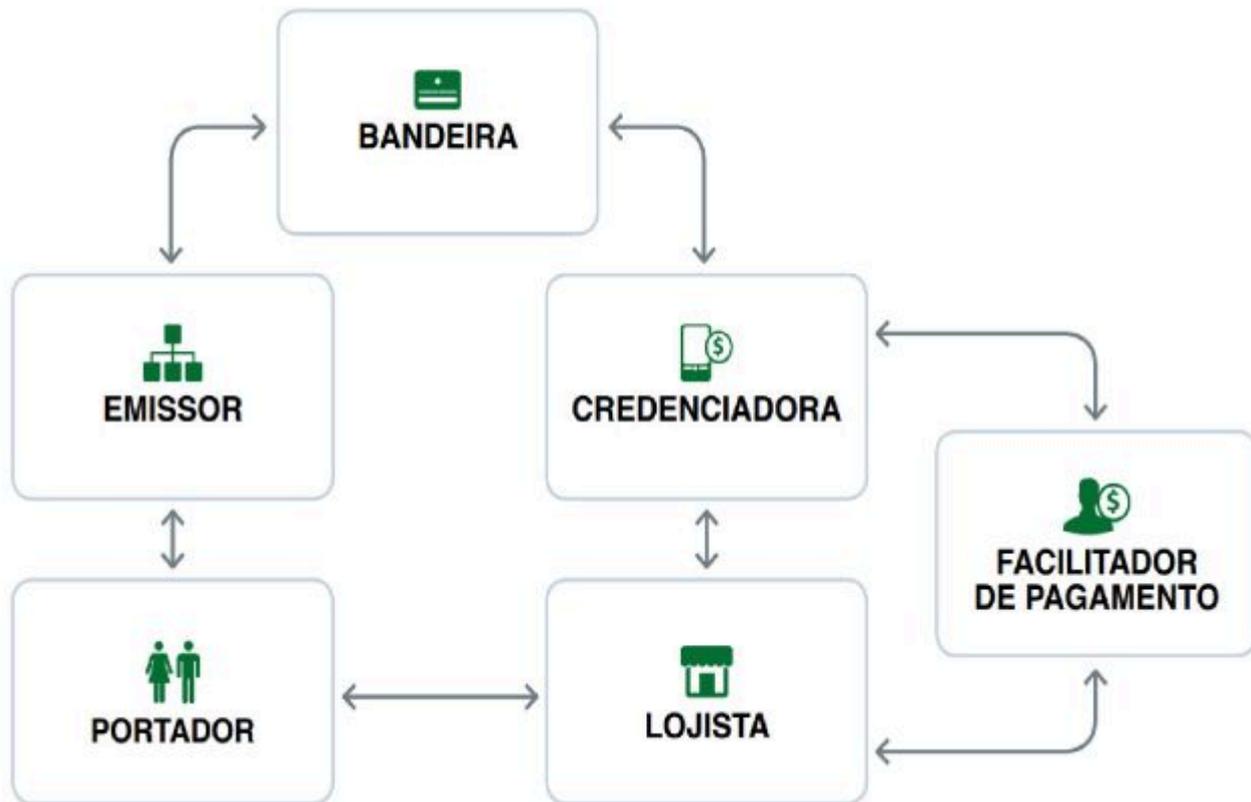
"(...)
O fato de não se verificar a presunção de vulnerabilidade, não significa que as relações contratuais interempresárias se delineiem sempre relações paritárias. Pode haver, e frequentemente acontece, forte vulnerabilidade para uma das partes; porém, ao contrário do que ocorre no campo das relações de consumo, é a vulnerabilidade que haverá de ser provada. Além do mais, o risco integra, constitutivamente, a atividade empresarial. Consequentemente, a boa-fé há de ser vista não como 'cânone protetivo ao hipossuficiente', mas, primacialmente, como pauta de lealdade e de regularidade dos comportamentos empresariais para que esses se possam desenvolver diminuindo as chances de risco advindos da insegurança jurídica, sendo segurança e previsibilidade as 'molas propulsoras' do Direito Empresarial." (Estudos de direito privado e processual civil: em homenagem a Clóvis do Couto e Silva, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, págs. 189-229 - grifou-se)

A partir de tais premissas, entende-se que seria temeroso, a princípio, reconhecer a validade de uma cláusula que, em toda e qualquer circunstância, venha a imputar ao lojista a responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*).

Antes de um exame mais aprofundado do tema, impõe-se conhecer melhor o funcionamento dos cartões de crédito, um dos principais arranjos de pagamento utilizados nas vendas *on-line* (*e-commerce*), e o significado da expressão *chargeback* dentro desse processo.

As operações com cartões de crédito, inclusive aquelas realizadas por meio da disponibilização de *links* de pagamento, como ocorreu no caso em apreço, envolvem diversos personagens e passam por um processo relativamente complexo.

Em cartilha intitulada "*MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO: GUIA PRÁTICO*" (<https://api.abecs.org.br/wp-content/uploads/2019/11/Cartilha-da-Abecs-sobre-o-Mercado-de-Meios-de-Pagamento.pdf>), a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) bem ilustra a estrutura desse mercado:



O papel de cada um desses agentes dentro dessa cadeia está assim sumariado:

"(...)

BANDEIRA: É a instituidora do arranjo de pagamento, responsável pela organização, estrutura, fiscalização e pelas normas operacionais e de segurança necessárias ao funcionamento do sistema.

EMISSOR: É o responsável pela emissão dos instrumentos de pagamento/cartões e por oferecer crédito ao portador. É a principal entidade que se relaciona com o portador.

PORTADOR: É o portador do instrumento de pagamento (cartão de crédito, débito ou pré-pago). No caso do cartão de crédito, o portador possui um limite de crédito pré-aprovado pelo emissor do cartão (banco ou outras instituições que emitem cartão).

LOJISTA: É o estabelecimento comercial que aceita instrumentos de pagamento/cartões como meio de pagamento de produtos e serviços, podendo ser uma loja física ou online.

CREDENCIADORA: É a empresa que credencia a loja para a aceitação dos meios eletrônicos de pagamento, sendo responsável por capturar, processar e liquidar a transação.

FACILITADOR DE PAGAMENTO/SUBCREDENCIADOR: Qualquer ente que habilita usuários receptores para aceitar diversos instrumentos de pagamento e que participa do processo de liquidação como devedor do lojista, que também pode ser uma pessoa física, firmando contrato com usuários receptores" (grifou-se).

De acordo com essa mesma publicação, as incumbências dos entes que interessam à análise da presente controvérsia estão assim distribuídas:

BANDEIRA: i) determinar as regras de funcionamento e de operacionalização do arranjo; ii) afiliar emissores, credenciadoras e facilitadoras de pagamento ao arranjo de pagamento; iii) licenciar o uso da tecnologia de comunicação necessária para o funcionamento do arranjo e da marca a ela atrelada aos emissores e às credenciadoras e iv) administrar a relação entre emissores, credenciadoras e

facilitadoras de pagamento, de forma a permitir o processamento das transações de pagamento realizadas com instrumentos de pagamento/cartões;

EMISSOR: i) emitir instrumentos de pagamento que poderão oferecer as funções crédito, débito ou pré-pago; ii) autorizar a transação, com a consequente liberação do pagamento do produto ou serviço adquirido pelo portador; iii) fazer a análise, a concessão de crédito, o relacionamento e o atendimento ao portador do cartão, bem como a emissão de sua fatura e a respectiva cobrança, e iv) estipular e cobrar tarifas e encargos (a exemplo da anuidade, no cartão de crédito) provenientes do uso do cartão;

CRENCIADORA: i) habilitar os lojistas a aceitarem pagamentos com instrumentos de pagamento/cartões com os quais possui relacionamento contratual, além de habilitar facilitadores de pagamento, que fazem a ponte entre o lojista e a credenciadora; ii) implantar rede de captura e terminais eletrônicos, máquinas de venda (POS e outros equipamentos), que são locados ou vendidos aos lojistas para realizar transações de pagamento com instrumentos de pagamento/cartões, e iii) efetuar pagamentos aos lojistas (liquidação de transação).

O fluxo dessa liquidação, a propósito, está assim ilustrado:



Ao final do processo de liquidação, portanto, a credenciadora libera o crédito aos estabelecimentos comerciais (lojistas), sendo descontados, do valor de cada operação realizada, duas taxas, ambas representando a contrapartida financeira dada pelos comerciantes aos serviços prestados pela credenciadora e pelo emissor do cartão: Taxa de Desconto (*Merchant Discount Rate*) e Taxa de Intercâmbio.

A complexidade dessa operação também resulta da pluralidade de contratos que se inter-relacionam com vistas a alcançar um objetivo comum, como bem enfatizou Thiago do Amaral Santos em sua tese de doutoramento:

"(...) para se compreender a completude da operação, é necessário analisar a rede de contratos que possibilita seu funcionamento. Isso porque, o uso do cartão depende das relações contratuais estabelecidas entre todos os agentes que integram o arranjo de pagamento aberto; e destes com os usuários finais (pagador e recebedor).

A operação deve ser compreendida como um negócio jurídico complexo, formado por relações com características diversas e que se tipificam como modalidades contratuais distintas, mas 'convergem de forma coordenada para atingir um objetivo ou finalidade comum'.

Nessa operação, cada contrato não deve ser interpretado de forma autônoma e independente, pois 'se configura uma complementação e integração tal, que seria impossível sua execução isolada'. Daí a necessidade de se analisar 'como um sistema contratual [que] passa pela apreciação jurídica de sua unidade', sendo que 'essa unidade parte da compreensão de que o cartão de crédito é constituído de uma combinação de contratos para um escopo unitário, contratos coligados com o mesmo objetivo'.

O conceito de cartão deve, então, ser compreendido a partir da pluralidade de contratos que se inter-relacionam como uma rede contratual. Nesta tese, compartilha-se do entendimento de Waldo Fazzio Júnior, ao definir a operação de cartão:

1. O sistema de cartões é um complexo de contratos interconectados, constituindo um todo organizado e direcionado a um objetivo geral.

2 Esses contratos se integram mediante fluxos regulares de relações de crédito e pagamento entre sujeitos do sistema.

3 Daí resulta a sinergia necessária para cumprir suas finalidades e alcançar de forma eficiente seu objetivo geral.

4 Os contratos integrantes, considerados isoladamente, não alcançam o objetivo geral do sistema.

5 A inter-relação contratual é convergente, isto é, o complexo contratual é direcionado a realizar uma finalidade distinta dos escopos de cada um a utilização eficiente e regular do cartão de crédito como instrumento de pagamento e de crédito.

Diante disso, conclui-se que o cartão se caracteriza como um instrumento de pagamento: (i) no qual o emissor legitima o portador para realizar transações de pagamento; e (ii) que assegura ao estabelecimento comercial habilitado para sua aceitação, o direito de, sob determinadas condições, receber o repasse do valor respectivo.

Por outro lado, para a exata compreensão da operação de cartão (no arranjo de pagamento aberto), ela deve ser considerada uma rede de contratos celebrada entre todos os agentes envolvidos, e destes com os usuários finais. Esses contratos, apesar de ostentarem objeto distinto, convergem para alcançar uma única finalidade: o uso do cartão como instrumento de pagamento.

(...)

Com relação ao arranjo de pagamento aberto (esquema aberto ou de cinco pontas), há a participação, pelo menos (i) do instituidor, que determina as regras de participação em seu arranjo de pagamento, (ii) do emissor, que emite o cartão; (iii) da credenciadora, que captura as transações e realiza a intermediação financeira dos pagamentos; (iv) do portador, a quem o cartão é concedido (como usuário pagador da transação); e (v) do estabelecimento comercial, que é habilitado para aceitar os cartões como meio de pagamento (como usuário recebedor da transação).

Considerando que, nessa estrutura, o emissor e a credenciadora participam como intermediários na operação, é necessária a celebração de outros contratos: (i) o emissor celebra contrato com o portador, de acordo com as regras instituídas pelo instituidor do arranjo de pagamento, e (ii) a credenciadora celebra contrato com o estabelecimento comercial, o qual também segue as regras previstas no regulamento do arranjo." (Responsabilidade civil das credenciadoras pelo risco da atividade: a prevenção de danos pelo chargeback, São Paulo, 2024, págs. 32-36 - grifou-se)

Já o chargeback, em linhas gerais, é a contestação de uma compra feita

com cartão, normalmente efetuada pelo titular do cartão perante o emissor, mas que também pode ser realizada pelos demais agentes da relação na hipótese de desatendimento às regras estabelecidas pelo instituidor do arranjo de pagamento, tendo como objetivo cancelar a transação e promover o reembolso do valor pago.

Em seu estudo, Thiago do Amaral Santos, procurando identificar adequadamente cada um dos entes envolvidos em tal operação, apresenta uma descrição mais precisa do que vem a ser o *chargeback*, ao tempo em que traz um exemplo prático para bem compreender o instituto:

"(...)

O chargeback não se aplica necessariamente em razão do descumprimento do contrato de credenciamento celebrado entre a credenciadora e seu cliente (estabelecimento comercial); mas sim, em decorrência das regras estabelecidas pelo instituidor do arranjo de pagamento.

Também não é apropriado, diante da legislação e da regulamentação vigentes, denominar o instituidor do arranjo como operadora de cartão de crédito, ou a credenciadora como administradora do cartão. Essas nomenclaturas podem gerar confusão sobre a atividade de cartão de crédito, na forma como é exercida atualmente.

Em termos gerais, define-se chargeback como o procedimento para apurar regularidade de uma transação com cartão efetuada entre usuários dos serviços de pagamento (portador e estabelecimento comercial) realizado no âmbito do arranjo de pagamento aberto, entre seus participantes (emissora e credenciadora), de acordo com as regras estabelecidas pelo instituidor no regulamento do arranjo.

Como se vê no decorrer da tese, esse procedimento possui variações e peculiaridades.

Um exemplo que pode auxiliar a esclarecer esse ponto é a seguinte situação e seus naturais desdobramentos: (i) o portador, ao não reconhecer uma compra em sua fatura, apresenta a contestação da transação ao emissor do cartão de crédito; (ii) o emissor inicia a disputa no âmbito do arranjo mediante comunicação à credenciadora; (iii) a credenciadora solicita informações e documentos ao estabelecimento comercial; e (iv) segundo as regras previstas no regulamento do arranjo de pagamento, será decidido acerca da regularidade da transação.

Segue, ainda, o fluxo descrito: (i) após apresentar a contestação, o emissor realiza o estorno do valor na fatura do portador, provisoriamente; e (ii) a credenciadora geralmente retém a mesma quantia. Se reconhecida a irregularidade da transação, aplica-se o chargeback; o valor retido pela credenciadora será descontado do crédito devido ao estabelecimento comercial." (ob. cit., pág. 23 - grifou-se)

Na cartilha elaborada pela ABECS, aqui já mencionada, também se buscou explicar o significado e as consequências do *chargeback*, já elencando as situações nas quais ele pode ocorrer:

"(...)

Trata-se de uma contestação referente a uma compra com cartão. O portador é quem solicita o chargeback diretamente ao emissor do cartão.

Somente o emissor pode, após a análise do fato ocorrido, proceder com o estorno.

Essa contestação poderá resultar no não pagamento do produto ou serviço pelo portador do cartão ao emissor ou ainda no estorno do valor do produto ou serviço na fatura do portador.

Tal contestação também poderá resultar no não pagamento do valor do produto ou serviço pela credenciadora ou facilitadora de pagamento ao lojista ou ainda no estorno do valor do produto ou serviço, se tal pagamento já tiver sido realizado pela credenciadora.

O chargeback pode ocorrer em quatro situações:

1. Não recebimento da mercadoria (geralmente em transações e-

commerce).

2. Fraude - o portador não efetuou a transação.
3. Erro de processamento do emissor.
4. Erro no valor cobrado" (grifou-se).

Diante dessa intrincada teia de relações jurídicas, entende-se que imputar ao lojista, em toda e qualquer circunstância, a responsabilidade exclusiva por contestações e/ou cancelamento de transações (*chargebacks*), equivaleria a lhe repassar todo o risco da atividade, inclusive daquelas desempenhadas pelos demais personagens envolvidos no arranjo de pagamento.

Assim se compreende porque o motivo da contestação/cancelamento, como visto, pode estar associado a diferentes fatores (arrependimento do comprador, desacordo comercial, no que estão inseridos o não recebimento do produto ou serviço ou o recebimento com vícios, erro no processamento da operação, erro no valor cobrado, fraude etc.).

Alguns desses fatores, por seu turno, podem estar ligados à conduta dos diferentes entes envolvidos nas operações, podendo a fraude, por exemplo, ter sido engendrada pelo próprio usuário do cartão (autofraude) ou por um terceiro, que pode ou não ser pessoa próxima ao portador.

Para a sucesso do ato fraudulento, além disso, podem concorrer, ao menos com culpa, praticamente todos os entes envolvidos no arranjo de pagamento em estudo.

O lojista, por exemplo, poderia ser responsabilizado pelo ato de seu funcionário que, maliciosamente, efetua a cobrança em duplicidade ou por valor maior, ou que utiliza os dados dos cartões de seus clientes para fins ilícitos. **O estabelecimento comercial também concorreria com culpa nas hipóteses em que não tomasse a devida cautela para não se tornar vítima de atos visivelmente fraudulentos.**

A credenciadora, por sua vez, poderia responder por falhas no processamento de transações de pagamento realizadas com os instrumentos que ela própria disponibiliza aos lojistas (maquininhas, *links* de pagamento etc.)

Até mesmo o emissor e as instituidoras (bandeiras) poderiam ser responsabilizados na hipótese em que o cometimento de fraudes se torna possível a partir do vazamento de dados pessoais dos clientes e daqueles inseridos nos cartões, bem como por eventuais falhas em seus sistemas de segurança e de detecção de fraudes, valendo aqui ressaltar, mais uma vez, que a bandeira "(...) é a instituidora do arranjo de pagamento, responsável pela organização, estrutura, fiscalização e pelas normas operacionais e de segurança necessárias ao funcionamento do sistema".

No âmbito dos contratos, notadamente nas relações interempresariais, quase sempre será possível a alocação desigual de riscos entre os contratantes, mas desde que respeitados os princípios da boa-fé contratual e da função social do contrato, impondo-se, ainda, para o caso em apreço, a plena observância das normas específicas do setor (Lei nº 12.865/2013 e todo o arcabouço regulatório editado pelo

Banco Central do Brasil).

Também não se pode perder de vista que, nos contratos estabelecidos entre lojistas e credenciadoras, nas quais estarão invariavelmente envolvidos os emissores e as instituidoras, será quase sempre a primeira (lojista) o polo mais fraco da relação jurídica, a impedir que sobre ela recaia, em qualquer circunstância, todo o risco do negócio.

Sob tal perspectiva, entende-se que a solução mais adequada seria admitir a integral responsabilização do cliente (lojista) por contestações e/ou cancelamentos de transações somente se não forem observados os deveres a ele impostos contratualmente, **impondo-se ainda observar, também à luz do dever de cautela que deve nortear a prática de atos de comércio, se a sua conduta foi ou não decisiva para o sucesso do ato fraudulento.**

Sobre o ponto, reporto-me mais uma vez ao estudo de Thiago do Amaral Santos, que, examinando as múltiplas relações contratuais existentes nesse específico arranjo de pagamento, conclui que, na hipótese de *chargeback*, o não repasse do valor da transação deverá estar associado ao descumprimento das regras do arranjo pelo estabelecimento comercial.

Confira-se:

"(...) no arranjo de pagamento aberto, é nítida a existência da rede contratual: o arranjo consiste na própria rede contratual, que é organizada e administrada por seu instituidor, para possibilitar que o emissor e a credenciadora possam dela participar, com a finalidade de prestar os serviços de pagamento aos usuários finais (portador e estabelecimento comercial).

Entre os participantes do arranjo de pagamento não restam dúvidas de que integram rede contratual e, por consequência, possuem obrigações recíprocas, conforme as regras estabelecidas pelo instituidor do arranjo. Por outro lado, os portadores de cartão devem ser entendidos como terceiros, não integrantes, pois não realizam qualquer processo produtivo no âmbito da rede.

A questão que se coloca, pois, seria se os estabelecimentos comerciais fariam parte da rede contratual, haja vista que essa participação lhes gera deveres e obrigações em razão das regras decorrentes do arranjo, o que dependerá da forma como ocorre essa participação.

Se considerarmos os serviços prestados para a realização das transações, certamente não serão participantes, mas terceiros. Seria o caso, por exemplo, de falha no sistema de processamento das transações: caberá ao emissor e à credenciadora resolverem o problema entre si, observadas as regras previstas no regulamento do arranjo de pagamento.

Entretanto, outro raciocínio deve ser utilizado quanto ao chargeback, posto que pode ter sido motivado pelo próprio estabelecimento comercial, por conta do descumprimento de suas obrigações perante o portador, e que ensejaram, por consequência, na ausência de pagamento da transação.

Nesse caso, não obstante a relação contratual do estabelecimento comercial seja diretamente com a credenciadora, ele deverá cumprir determinadas obrigações previstas no regulamento do arranjo, que lhe produzem efeitos conforme previstas no contrato.

É o que ocorre com o chargeback, quando iniciado mediante a contestação do portador, nas situações em que o estabelecimento comercial realizar uma transação em valor superior à devida; deixar de cancelar uma transação recorrente; realizar uma transação fraudulenta; ou concorrer para a prática de fraude por terceiros.

Considera-se, nesse aspecto, que será em razão do inadimplemento do estabelecimento comercial perante o portador ou devido

ao descumprimento das regras do arranjo, que o emissor - outro participante da rede, com quem o estabelecimento comercial não possui vínculo contratual -, deixará de receber o valor da transação que deveria ser paga pelo portador

Ao se analisar o arranjo de pagamento aberto, portanto, conclui-se que o emissor e as credenciadoras são participantes da rede contratual organizada pelo instituidor; mas não o portador, que será sempre um terceiro. Por sua vez, quanto ao estabelecimento comercial, sua participação na rede dependerá da obrigação tratada.

No caso do chargeback, entende-se que o estabelecimento comercial deve ser considerado integrante da rede contratual (vale dizer, o arranjo de pagamento), tendo em vista que esse procedimento de disputa tem relação direta com as obrigações a serem cumpridas pelo estabelecimento comercial perante portador e a credenciadora. Assim as regras previstas no regulamento do arranjo; e, ainda, produzirá efeitos perante o emissor (que deixará de receber o pagamento do valor devido)." (ob. cit., págs. 39-40 - grifou-se)

Anota-se, por oportuno, que as regras estabelecidas pelo instituidor do arranjo de pagamento, e também aquelas impostas pelas credenciadoras aos lojistas, à luz das regras e princípios aqui invocados, sempre serão passíveis de questionamento, não só em seu conteúdo, mas também a partir das circunstâncias fáticas de cada caso concretamente examinado.

No caso em apreço, ambas as instâncias ordinárias conferiram plena validade à cláusula contratual segundo a qual a responsabilidade pelas contestações de compra (*chargebacks*) é do contratante.

A referida cláusula está assim redigida:

"CLÁUSULA QUARTA - CHARGEBACK DE TRANSAÇÕES PRESENCIAIS

4.1 A contestação de uma transação, também conhecida como chargeback, ocorre quando o comprador (portador de cartão ou outro instrumento de realização de compras) entra em contato com a operadora do cartão e alega que não recebeu o produto/serviço ou não reconhece o lançamento em sua fatura do cartão. Custos e despesas decorrentes de chargeback ocorrido em transações de pagamento que tenham sido realizadas presencialmente, por meio dos serviços do PAGSEGURO, deverão ser arcados exclusivamente pelo VENDEDOR, que deverá manter o PAGSEGURO indene independentemente dos motivos do chargeback." (e-STJ fl. 19).

Alguns aspectos ressaltados no acórdão recorrido, todavia, revelam que os deveres contratualmente impostos à recorrente (lojista), além do dever de cautela que dela se esperava, não foram observados, valendo conferir, a propósito, os seguintes excertos:

"(...) A comprovação da veracidade e correspondência dos dados entre comprador e titular do cartão cabia a autora (comerciante), vale dizer, cabe a parte autora verificar se o verdadeiro portador do cartão é quem está realizando a compra, inclusive, se o caso, antes da efetiva entrega e fornecimento do produto/serviço adquirido, conforme clausulado no pacto a que vincularam as partes (vide cláusula 10.2.3, item 'g' fl. 169), sob pena de responder ela, autora, como no caso, por realizada a venda para terceiro que não era o verdadeiro portador do cartão.

E isso se justifica por se dar a transação na hipótese pela internet

- modalidade e-Commerce, ambiente virtual, à distância - sem a digitação de senha e sem a apresentação do cartão de crédito, o que também significa que a transação é submetida à aprovação do banco, se fazendo necessária a inserção de dados que estão impressos no cartão (número do cartão, validade e código de segurança).

No caso, até por não controverso nos autos, **desatendendo a autora a regra contratual a que se vinculou, manteve contato e toda a negociação, inclusive com emissão de nota fiscal e entrega do produto adquirido a 'João José dos Santos' (fls. 23/8, isso é, pessoa diversa do real portador do cartão, 'Leandro Jeronimo Paulo' (fls. 29/31), anotada a inconsistência de informações que a própria autora refere na inicial: 'o comprador na ocasião realizou no cadastramento como comprador o nome de REBECA SCATRUT, de ambas as compras' (fl. 02).**

Ou seja, não cumpriu a autora a regra de sujeição referida, ausente identidade entre o suposto cliente para o qual fora realizada a venda e entregue o produto (fl. 27/8) e o portador do cartão utilizado como método de pagamento do negócio em discussão.

(...)

E no caso, como visto, a venda e entrega do produto se deram a pessoa diversa do real portador do cartão. Aliás, por falta dessa providência, confirmação de veracidade e identidade, sobretudo no cadastramento inicial do cliente, bem assim quando da entrega do produto, em inobservância ao ajustado no contrato, é que no caso permitiu a autora a realização de transação (venda de alto valor) e sem correspondência entre comprador e titular do cartão, assumindo ela, por si, e por decorrência, o risco da venda, uma vez desatendida a regra de cautela necessária e recomendada" (e-STJ fls. 287-288 - grifou-se).

Diante de tais circunstâncias, deve ser mantida a compreensão adotada na origem, tendo em vista que a recorrente, ao negociar a venda e entregar a mercadoria a pessoa distinta daquela informada no respectivo cadastro, e que também não era o titular do cartão de crédito utilizado na operação, contribuiu decisivamente para a perpetração da fraude, a afastar a responsabilidade da credenciadora ré.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso especial.

Na origem, os honorários sucumbenciais foram fixados em 11% (onze por cento) sobre o valor da causa, os quais devem ser majorados para o patamar de 15% (quinze por cento) em favor do advogado da parte recorrida, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0418732-2 PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.180.780 / SP

Número Origem: 10086628320238260048

PAUTA: 11/02/2025

JULGADO: 11/02/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MADEIREIRA MAPA LTDA
ADVOGADO : FERNANDO MARIGLIANI - SP283361
RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO : JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Nancy Andrichi, Humberto Martins, Moura Ribeiro e Carlos Cini Marchionatti (Desembargador Convocado TJRS) votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.