SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2077680 - TO (2023/0193438-3)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	FORTE PISO LTDA.
ADVOGADO	:	ADRIANO CORAIOLA - TO005501
RECORRIDO	:	CIELO S.A
ADVOGADO	:	HENRIQUE JOSÉ PARADA SIMÃO - SP221386

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE AFILIAÇÃO AO SISTEMA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO. CLÁUSULA DE RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS. *CHARGEBACK*.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins que reformou a procedência de ação de reparação de danos materiais, fundada na retenção de valores decorrentes de vendas realizadas por meio de cartão de crédito, em razão de contestação por fraude, conforme previsão contratual.

2. A recorrente alegou negativa de prestação jurisdicional, abusividade da cláusula contratual que transfere ao lojista o risco de fraudes, e divergência jurisprudencial sobre a responsabilidade objetiva das administradoras de cartão de crédito.

3. O Tribunal de origem rejeitou os embargos de declaração e concluiu que a cláusula contratual era válida, reconhecendo que o estabelecimento comercial não observou os cuidados exigidos contratualmente.

II. Questão em discussão

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se houve negativa de prestação jurisdicional por ausência de manifestação sobre a validade da cláusula contratual; e (ii) saber se a cláusula de retenção de recebíveis em caso de *chargeback* é abusiva, considerando a teoria do risco e os deveres contratuais impostos ao lojista.

III. Razões de decidir

Documento eletrônico VDA52612802 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 25/11/2025 14:34:49
Publicação no DJEN/CNJ de 27/11/2025. Código de Controle do Documento: 2a9812a8-72c4-497b-8534-d60a552fefc1

5. O acórdão recorrido não configurou negativa de prestação jurisdicional, pois expôs de forma clara e fundamentada as razões de decidir, apreciando a validade da cláusula contratual e as peculiaridades do caso concreto.

6. A cláusula de retenção de recebíveis não é abusiva quando o lojista descumpre os deveres contratuais impostos, sendo válida a repartição de riscos empresariais, desde que respeitada a boa-fé contratual e a função social do contrato.

7. A responsabilidade exclusiva do lojista por contestações e cancelamentos de transações (*chargebacks*) é admitida apenas quando sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento, conforme previsto contratualmente.

8. A análise da conduta do lojista demandaria reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas n. 7 do STJ.

9. O dissídio jurisprudencial não foi comprovado de forma adequada, pois a recorrente não realizou o devido cotejo analítico entre os casos confrontados e os paradigmas apresentados.

IV. Dispositivo e tese

Recurso especial conhecido em parte, nessa parte, improvido.

Tese de julgamento:

1. A cláusula de retenção de recebíveis em contratos de afiliação ao sistema de pagamento eletrônico é válida, desde que respeitados os deveres contratuais impostos ao lojista e observada a boa-fé contratual.

2. A responsabilidade exclusiva do lojista por *chargebacks* é admitida apenas quando sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento.

3. O reexame de fatos e provas é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas n. 5 e 7 do STJ.

4. O dissídio jurisprudencial deve ser comprovado por meio de cotejo analítico claro e objetivo entre os casos confrontados e os paradigmas apresentados.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.022, 489, §1º, 373, II; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.180.780/SP, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/2/2025; STJ, REsp 2.151.735/SP, Min. Nancy Andrighi, relator para acórdão Min. Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 15/10/2024.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA52612802 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 25/11/2025 14:34:49
Publicação no DJEN/CNJ de 27/11/2025. Código de Controle do Documento: 2a9812a8-72c4-497b-8534-d60a552fefc1

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 18/11/2025 a 24/11/2025, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso, mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Humberto Martins.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 25 de novembro de 2025.

Ministro Humberto Martins
Relator

Documento eletrônico VDA52612802 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 25/11/2025 14:34:49
Publicação no DJEN/CNJ de 27/11/2025. Código de Controle do Documento: 2a9812a8-72c4-497b-8534-d60a552fefc1

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2077680 - TO (2023/0193438-3)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	FORTE PISO LTDA.
ADVOGADO	:	ADRIANO CORAIOLA - TO005501
RECORRIDO	:	CIELO S.A
ADVOGADO	:	HENRIQUE JOSÉ PARADA SIMÃO - SP221386

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE AFILIAÇÃO AO SISTEMA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO. CLÁUSULA DE RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS. *CHARGEBACK*.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins que reformou a procedência de ação de reparação de danos materiais, fundada na retenção de valores decorrentes de vendas realizadas por meio de cartão de crédito, em razão de contestação por fraude, conforme previsão contratual.

2. A recorrente alegou negativa de prestação jurisdicional, abusividade da cláusula contratual que transfere ao lojista o risco de fraudes, e divergência jurisprudencial sobre a responsabilidade objetiva das administradoras de cartão de crédito.

3. O Tribunal de origem rejeitou os embargos de declaração e concluiu que a cláusula contratual era válida, reconhecendo que o estabelecimento comercial não observou os cuidados exigidos contratualmente.

II. Questão em discussão

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se houve negativa de prestação jurisdicional por ausência de manifestação sobre a validade da cláusula contratual; e (ii) saber se a cláusula de retenção de recebíveis em caso de *chargeback* é abusiva, considerando a teoria do risco e os deveres contratuais impostos ao lojista.

III. Razões de decidir

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

5. O acórdão recorrido não configurou negativa de prestação jurisdicional, pois expôs de forma clara e fundamentada as razões de decidir, apreciando a validade da cláusula contratual e as peculiaridades do caso concreto.

6. A cláusula de retenção de recebíveis não é abusiva quando o lojista descumpre os deveres contratuais impostos, sendo válida a repartição de riscos empresariais, desde que respeitada a boa-fé contratual e a função social do contrato.

7. A responsabilidade exclusiva do lojista por contestações e cancelamentos de transações (*chargebacks*) é admitida apenas quando sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento, conforme previsto contratualmente.

8. A análise da conduta do lojista demandaria reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas n. 7 do STJ.

9. O dissídio jurisprudencial não foi comprovado de forma adequada, pois a recorrente não realizou o devido cotejo analítico entre os casos confrontados e os paradigmas apresentados.

IV. Dispositivo e tese

Recurso especial conhecido em parte, nessa parte, improvido.

Tese de julgamento:

1. A cláusula de retenção de recebíveis em contratos de afiliação ao sistema de pagamento eletrônico é válida, desde que respeitados os deveres contratuais impostos ao lojista e observada a boa-fé contratual.

2. A responsabilidade exclusiva do lojista por *chargebacks* é admitida apenas quando sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento.

3. O reexame de fatos e provas é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas n. 5 e 7 do STJ.

4. O dissídio jurisprudencial deve ser comprovado por meio de cotejo analítico claro e objetivo entre os casos confrontados e os paradigmas apresentados.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.022, 489, §1º, 373, II; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.180.780/SP, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/2/2025; STJ, REsp 2.151.735/SP, Min. Nancy Andrighi, relator para acórdão Min. Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 15/10/2024.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

Cuida-se de recurso especial interposto por FORTE PISO LTDA. ME, com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins assim ementado (fl. 695):

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. VENDA EFETUADA POR MEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO. CONTRATO DE AFILIAÇÃO AO SISTEMA CIELO. CDC. INAPLICABILIDADE. NÃO REPASSE VALORES. SUSPEITA FRAUDE. PREVISÃO CONTRATUAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.
> 1- Não utilizando a empresa os serviços da contratada na qualidade de consumidora (destinatária final), mas sim na condição de fornecedora, incluindo-se na cadeia de produção e aderindo ao sistema de cartões para fomentar sua atividade empresarial, não lhe são aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor.
> 2- Restando demonstrada que a venda foi contestada pelo titular do cartão de crédito, é possível, em razão de expressa previsão contratual, proceder ao estorno/não repasse da quantia da venda realizada.
> 3- Vê-se que a parte Apelante se desincumbiu do seu ônus de infirmar a pretensão autoral, a teor do art. 373, II, do Código de Processo Civil.
> 4- Apelação conhecida e provida.

Rejeitados os embargos de declaração (fls. 741-744, 751-760, 766).

A parte recorrente sustenta que o Tribunal de origem violou os arts. 1.022, 11, 371, 373, inciso II, 489, §1º, 535, inciso II, 1.013, §3º, IV, todos do Código de Processo Civil, além dos arts. 423 e 927, parágrafo único, do Código Civil.

Alega, em síntese, que (a) houve negativa de prestação jurisdicional, pois o Tribunal *a quo* não se manifestou sobre a validade da cláusula contratual que exime a responsabilidade da recorrida, mesmo após a oposição de embargos de declaração; (b) a cláusula 21ª do contrato de afiliação é abusiva e deve ser declarada nula, pois transfere ao lojista o risco de fraudes, contrariando o art. 927, parágrafo único, do Código Civil; (c) a responsabilidade pelas transações realizadas deve ser atribuída à recorrida, com base na teoria do risco-proveito da atividade empresarial; e (d) há dissídio jurisprudencial sobre a responsabilidade objetiva das administradoras de cartão de crédito em situações semelhantes.

Requer o provimento do recurso para reformar o acórdão recorrido, declarando a nulidade da cláusula 21ª do contrato de afiliação e restabelecendo a sentença de primeiro grau que condenou a recorrida ao pagamento de R$ 35.277,31 a título de reparação por danos materiais.

Não foram apresentadas contrarrazões (fl. 1.038).

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

Admitido o recurso na origem (fls. 1.144-1.147), vieram os autos ao Superior Tribunal de Justiça.

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cinge-se a controvérsia a decidir sobre a alegada omissão do Tribunal de origem, a responsabilidade pelas transações contestadas, a validade de cláusulas contratuais que transferem o risco ao lojista e a existência de divergência jurisprudencial sobre o tema.

Inicialmente, aponta a recorrente negativa de prestação jurisdicional, pois o Tribunal *a quo* não se manifestou sobre a validade da cláusula contratual que exime a responsabilidade da recorrida, mesmo após a oposição de embargos de declaração.

Não se verifica negativa de prestação jurisdicional quando o acórdão recorrido expõe de forma clara e fundamentada as razões de decidir, atendendo aos parâmetros legais e constitucionais aplicáveis.

No caso, o Tribunal de origem apreciou a validade da cláusula alegada como abusiva pelo recorrente. Assim constou no voto dos aclaratórios (fls. 757-758):

> De igual modo, não prospera a alegação da embargante alega de que embora tenha suscitado a abusividade da cláusula 21ª, não houve sua apreciação, eis que consta expressamente no voto menção à aludida cláusula, senão vejamos:
>
> > "(...) A esse respeito, basta a análise das cláusulas contratuais:
> >
> > "Cláusula 21ª – O CLIENTE tem ciência que, ainda que a TRANSAÇÃO tenha recebido um CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO, ela poderá ser cancelada, debitada ou sofrer CHARGEBACK ou não ser capturada pela CIELO. Nestes casos o seu valor não será repassado ou, se já tiver sido repassado, ficará sujeito a estorno. Essa regra também será aplicada nas seguintes situações: i. Se a controvérsia sobre os bens e serviços fornecidos, incluindo mas não se limitando a serviços não prestados, mercadoria não entregue ou ainda casos de defeito, vícios ou devolução, não for solucionada entre CLIENTE e PORTADOR ou se o PORTADOR não reconhecer ou discordar da TRANSAÇÃO;
> >
> > (...)
> >
> > X. Se o CLIENTE realizar TRANSAÇÃO suspeita, irregular ou fraudulenta, ou ainda atingir ou exceder o percentual de TRANSAÇÕES suspeitas, fraudulentas ou irregulares, ou de CHARGEBACKS, de acordo com

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

> as escalas pré-definidas pela CIELO ou pela BANDEIRA;
>
> Portanto, inexistindo qualquer falha no serviço prestado pela Apelada, e sendo contratualmente possível o estorno ou não repasse dos valores inicialmente creditados em favor da credenciadora, quando constatada a ocorrência de fraudes ou irregularidades, descabido se mostra o pedido de restituição formulado. (...)".

> Logo, todas as questões pertinentes ao julgamento do caso foram analisadas e as razões do entendimento adotado encontram-se devidamente fundamentadas no acórdão recorrido. Ademais, assevero que o processo tramitou de forma regular, não existindo qualquer obscuridade, omissão, contradição ou erro a serem sanados, sendo o recurso de Embargos de Declaração meio inadequado para rediscussão da matéria.

A simples constatação de que o acórdão recorrido não correspondeu à pretensão das partes recorrentes não se confunde, por si só, com negativa de prestação jurisdicional nem com ofensa a dispositivos da lei processual civil.

Observa-se, portanto, que a lide foi solucionada em conformidade ao que foi apresentado em Juízo. Verifica-se que o acórdão recorrido possui fundamentação suficiente, inexistindo omissão ou contradição.

Com efeito, não há falar em negativa de prestação jurisdicional.

No mérito, o cerne da irresignação recursal diz respeito à abusividade da cláusula que prevê a retenção de recebível (*chargeback*) a partir de contestação julgada procedente pelos participantes da relação de arranjos de pagamento.

Esta seria a cláusula relevante, segundo transcrito no acórdão recorrido (fls. 688-689):

> Cláusula 21ª – O CLIENTE tem ciência que, ainda que a TRANSAÇÃO tenha recebido um CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO, ela poderá ser cancelada, debitada ou sofrer CHARGEBACK ou não ser capturada pela CIELO. Nestes casos o seu valor não será repassado ou, se já tiver sido repassado, ficará sujeito a estorno. Essa regra também será aplicada nas seguintes situações: i. Se a controvérsia sobre os bens e serviços fornecidos, incluindo mas não se limitando a serviços não prestados, mercadoria não entregue ou ainda casos de defeito, vícios ou devolução, não for solucionada entre CLIENTE e PORTADOR ou se o PORTADOR não reconhecer ou discordar da TRANSAÇÃO;
>
> (...)

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

> X. Se o CLIENTE realizar TRANSAÇÃO suspeita, irregular ou fraudulenta, ou ainda atingir ou exceder o percentual de TRANSAÇÕES suspeitas, fraudulentas ou irregulares, ou de CHARGEBACKS, de acordo com as escalas pré-definidas pela CIELO ou pela BANDEIRA;

A jurisprudência desta Corte é firme no entendimento de que a cláusula de retenção de recebíveis não é abusiva quando o lojista descumpre os deveres contratuais impostos, sendo válida a repartição de riscos empresariais, desde que respeitada a boa-fé contratual e a função social do contrato.

Nesse sentido, cito:

> RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. CLÁUSULA CONTRATUAL DE RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS E ESTORNO APÓS CONTESTAÇÃO PELO TITULAR DO CARTÃO DE CRÉDITO. CHARGEBACK. REPARTIÇÃO DO RISCO EMPRESARIAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.
> 1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que confirmou sentença de procedência parcial em ação declaratória de nulidade de cláusula contratual e indenização por danos materiais e morais, ação essa relacionada à retenção de recebíveis após contestação pelo titular do cartão de crédito por procedência na contestação feita pelo portador do cartão (chargeback).
> 2. Cerceamento de defesa. Inexistência de prequestionamento. Incidência do enunciado da Súmula n. 282/STF: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada".
> 3. A controvérsia está em saber se é abusiva a cláusula contratual de retenção de recebíveis e estorno em contratos de arranjos de pagamento, após contestação pelo titular do cartão de crédito (chargeback).
> 4. As relações instituídas pelos arranjos de pagamento devem respeitar as previsões do Sistema Brasileiro de Pagamentos contidas na Lei n. 12.865/2013 e nos regramentos do Banco Central.
> 5. Os mecanismos de contestação de lançamentos são formas alternativas de resolução de conflitos, não configurando arbitragem, mas garantindo, usualmente, a celeridade e a proteção do consumidor.
> 6. Em casos de contestação de lançamento com retenção de recebíveis e estorno, é necessário garantir a ampla defesa, o contraditório e a transparência no processo de resolução alternativa de conflitos.
> 7. A repartição de riscos de negócio é possível, desde que respeitada a boa-fé contratual.
> **8. A responsabilização exclusiva do lojista só pode ocorrer se esse descumprir as previsões contratuais com as quais aquiesceu.**
> Recurso especial improvido.
> (REsp n. 2.151.735/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 15/10/2024, DJe de 26/11/2024.)

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

Ademais, a responsabilidade exclusiva do lojista por contestações e cancelamentos de transações (*chargebacks*) é admitida apenas quando sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento, conforme previsto contratualmente.

Confira-se:

> 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.**

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

> 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.
> (REsp n. 2.180.780/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 14/2/2025.)

No caso, extrai-se do acórdão recorrido que o Tribunal de Justiça, verificando as peculiaridades fáticas do caso concreto, entendeu que o estabelecimento comercial não teria observado os cuidados exigidos por cláusula contratual expressa, constante no contrato entre si e a processadora de transações de cartões de crédito.

A propósito, extrai-se do acórdão (fls. 688-689):

> Em detida análise dos autos, constata-se que a empresa Apelada logrou comprovar que realizou duas vendas no dia 05/09/2017 e 12/09/2017, no importe de R$ 14.306,31 (quatorze mil e trezentos e seis reais e trinta e um centavos) e R$ 20.971,00 (vinte mil e novecentos e setenta e um reais), totalizando a quantia de R$ 35.277,31 (trinta e cinco mil e duzentos e setenta e sete reais e trinta e um centavos), oportunidade em que os consumidores finais utilizaram-se de cartão de crédito para a compra.
>
> Ocorre que a referida compra não foi reconhecida pelos titulares dos cartões de crédito, e diante disso, a Apelante, com suporte nas disposições contratuais, não procedeu ao repasse dos valores da venda, cujo procedimento a Apelada já tinha conhecimento, haja vista a contestação da compra originada pela administradora do cartão de crédito nos dias 15/09/2017 e 18/09/2017.
>
> Com efeito, **cabia à autora, ora Apelada, diante do documento que comprova a contestação da venda, demonstrar de forma cabal que a operação se deu de forma regular, ou mesmo que o cartão de crédito utilizado na operação não pertencia a terceiro falsário**.
>
> Ademais, a **Apelada assumiu o risco da venda, o que não a exime do cumprimento contratual acerca das diretrizes do sistema de segurança disponibilizado nos casos de suspeita de transação irregular, porquanto o contrato entabulado entre as partes já previa tal situação**.
>
> [...]
>
> Portanto, inexistindo qualquer falha no serviço prestado pela Apelada, e sendo contratualmente possível o estorno ou não repasse dos valores inicialmente creditados em favor da

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

> credenciadora, quando constatada a ocorrência de fraudes ou irregularidades, descabido se mostra o pedido de restituição formulado. (Grifou-se.)

Verifica-se, portanto, que a Corte local reconheceu que houve negligência do estabelecimento comercial. Concluiu, assim, que a falta do dever de diligência seria suficiente para impor-lhe a responsabilidade pelos danos decorrentes da fraude, acionando a cláusula de retenção de recebível (*chargeback*), prevista na cláusula 21ª, X, do contrato firmado entre as partes.

Com efeito, afastar esse reconhecimento de que a recorrente não adotou os cuidados adequados implicaria, ainda que em tese, a interpretação de cláusula contratual e o reexame de fatos e provas, o que escapa, em regra, aos limites da presente via recursa, ante a incidência das Súmulas n. 5 e 7, ambas do STJ.

No mais, para a interposição de recurso especial fundado na alínea *c* do permissivo constitucional, é necessário o atendimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ.

Não basta a simples transcrição da ementa dos paradigmas, pois, além de juntar aos autos cópia do inteiro teor dos arestos tidos por divergentes ou de mencionar o repositório oficial de jurisprudência em que foram publicados, deve a parte recorrente proceder ao devido confronto analítico, demonstrando a similitude fática entre os julgados, o que não foi atendido no caso.

Esse cotejo analítico, contudo, não fora realizado pela recorrente de forma clara e com objetividade, mas sim de maneira esparsa no corpo das razões recursais, o que dificulta a compreensão das circunstâncias identificadoras da divergência entre o caso confrontado e o aresto paradigma.

Portanto, está prejudicada a apreciação do dissídio jurisprudencial ante a não realização do devido cotejo analítico.

Ante o exposto, conheço em parte do recurso especial e, nessa parte, nego-lhe provimento.

É como penso. É como voto.

Documento eletrônico VDA52346792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 14/11/2025 16:51:25
Código de Controle do Documento: 2defb533-7ce6-446a-b787-ca8e1a6c0ce2

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.077.680 / TO

Número Registro: 2023/0193438-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
00367929120178272729 367929120178272729

Sessão Virtual de 18/11/2025 a 24/11/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	FORTE PISO LTDA.
ADVOGADO	:	ADRIANO CORAIOLA - TO005501
RECORRIDO	:	CIELO S.A
ADVOGADO	:	HENRIQUE JOSÉ PARADA SIMÃO - SP221386

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 18/11/2025 a 24/11/2025, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso, mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Humberto Martins.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Documento eletrônico VDA52586885 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 25/11/2025 00:45:41
Código de Controle do Documento: 74bd6742-a7f8-43b0-acb0-c46836bf2870

Brasília, 24 de novembro de 2025

Documento eletrônico VDA52586885 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 25/11/2025 00:45:41
Código de Controle do Documento: 74bd6742-a7f8-43b0-acb0-c46836bf2870