



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2455757 - SP(2023/0306222-0)**

**RELATOR** : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**  
**AGRAVANTE** : WE FIT STORE - CONFECCAO LTDA  
**OUTRO NOME** : WE FIT STORE - CONFECCAO EIRELI  
**ADVOGADOS** : ALEXSANDER MARTINS DA SILVA - RS045727  
RUTINETE BATISTA DE NOVAIS - SP143276  
CARLOS DONATONI NETTO - SP134059  
VASCO DELLA GIUSTINA - RS003377  
**AGRAVADO** : CIELO S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO  
**OUTRO NOME** : CIELO S.A  
**ADVOGADO** : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694  
**INTERES.** : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA.  
**OUTRO NOME** : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA

### EMENTA

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CONTESTAÇÃO DE COMPRA (*CHARGEBACK*). RESPONSABILIDADE DO LOJISTA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça afasta a incidência do Código de Defesa do Consumidor em contratos interempresariais destinados ao fomento da atividade empresarial, considerando que não há configuração de destinatário final na relação de consumo.

2. Nas relações entre lojistas e empresas credenciadoras, prevalecem as condições livremente pactuadas e o princípio do *pacta sunt servanda*, salvo se as cláusulas colocarem alguma das partes em desvantagem excessiva.

3. 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 e a função social do contrato.

4. 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.

5. No caso concreto, a recorrente não observou os deveres contratuais impostos, contribuindo decisivamente para a perpetração da fraude, o que afasta a responsabilidade da credenciadora ré.

6. O reexame de fatos e provas é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

7. 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.

8. Agravo em recurso especial desprovido.

### ACÓRDÃO

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

A Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti e os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 14 de abril de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO  
Relator



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2455757 - SP(2023/0306222-0)**

**RELATOR** : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**  
**AGRAVANTE** : WE FIT STORE - CONFECCAO LTDA  
**OUTRO NOME** : WE FIT STORE - CONFECCAO EIRELI  
**ADVOGADOS** : ALEXSANDER MARTINS DA SILVA - RS045727  
RUTINETE BATISTA DE NOVAIS - SP143276  
CARLOS DONATONI NETTO - SP134059  
VASCO DELLA GIUSTINA - RS003377  
**AGRAVADO** : CIELO S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO  
**OUTRO NOME** : CIELO S.A  
**ADVOGADO** : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694  
**INTERES.** : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA.  
**OUTRO NOME** : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA

### EMENTA

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE PAGAMENTOS. CONTESTAÇÃO DE COMPRA (*CHARGEBACK*). RESPONSABILIDADE DO LOJISTA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça afasta a incidência do Código de Defesa do Consumidor em contratos interempresariais destinados ao fomento da atividade empresarial, considerando que não há configuração de destinatário final na relação de consumo.
2. Nas relações entre lojistas e empresas credenciadoras, prevalecem as condições livremente pactuadas e o princípio do *pacta sunt servanda*, salvo se as cláusulas colocarem alguma das partes em desvantagem excessiva.
3. 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 e a função social do contrato.
4. 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.
5. No caso concreto, a recorrente não observou os deveres contratuais impostos, contribuindo decisivamente para a perpetração da fraude, o que afasta a responsabilidade da credenciadora ré.
6. O reexame de fatos e provas é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.
7. 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.
8. Agravo em recurso especial desprovido.

### RELATÓRIO

Cuida-se de agravo em recurso especial interposto por WE FIT STORE CONFECÇÃO EIRELI contra decisão da Presidência da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que inadmitiu o recurso especial manejado pela ora agravante, nos autos da ação de indenização por danos materiais ajuizada em face de CIELO S/A.

Na origem, a autora alegou que contratou a prestação de serviços de captura, transmissão e liquidação financeira de transações com cartões de crédito e débito e que, no ano de 2020, realizou vendas totalizando R\$ 297.628,69, valores que teriam sido estornados “sem qualquer justificativa”, postulando a condenação da ré ao repasse da quantia.

Citada, a ré sustentou, em síntese, inexistir relação de consumo entre as partes e que não lhe caberia autorizar ou negar as transações, afirmando ser do estabelecimento comercial a responsabilidade por identificar indícios de fraude e, assim, não capturar vendas suspeitas.

Sobreveio sentença que julgou procedente o pedido, condenando a ré a repassar à autora a quantia de R\$ 297.628,69, com correção monetária e juros legais de 1% ao mês desde a citação, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Interposta apelação pela ré, o Tribunal de origem, por acórdão da 18ª Câmara de Direito Privado, deu provimento ao recurso para reformar a sentença e julgar improcedente a ação, assentando, em síntese, a controvérsia acerca da regularidade da retenção de valores a título de *chargeback*, a legalidade da cláusula e a ausência de comprovação do fato constitutivo do direito pela autora (art. 373, I, do CPC), com sucumbência exclusiva da demandante.

Opostos embargos de declaração, foram rejeitados, com registro de inexistência de vulneração a dispositivos legais, inclusive para fins de prequestionamento.

Na sequência, a autora interpôs recurso especial com fundamento nas alíneas “a” e “c” do art. 105, III, da Constituição Federal, apontando, entre outros, ofensa aos arts. 4º, I, do CDC, 422 e 927, parágrafo único, do Código Civil.

A Presidência do Tribunal de origem, contudo, inadmitiu o apelo nobre, sob o fundamento, em síntese, de deficiência de fundamentação quanto à alegada violação legal e de que o recurso demandaria reexame de fatos e provas, incidindo o óbice da Súmula 7/STJ, além de consignar a ausência de demonstração analítica do dissídio jurisprudencial (art. 1.029, § 1º, do CPC), concluindo pela inadmissão com base no art. 1.030, V, do CPC.

Contra essa decisão, a parte recorrente interpôs o presente agravo em recurso especial.

É o relatório.

## VOTO

Presentes os requisitos, conheço do recurso.

O acórdão foi assim ementado:

*"Revelia - Presunção relativa de veracidade dos fatos alegados - Controvérsia acerca da regularidade da retenção de valores a título de 'chargeback' pela requerida Princípio da persuasão racional (CPC/73, arts. 131 e 330) - Indenização por danos materiais - Sistema de intermediação de*

*pagamento por meio de cartões de crédito e débito (Cielo) - Retenção de valores ('chargeback') - Legalidade - Irregularidade nas transações apontada pelas emissoras e administradoras de cartões - Fato incontroverso nos autos - Desnecessidade de envio de ofícios às instituições financeiras - Disposição contratual e negligência que explicita desvio ao pactuado pela autora - Princípio da boa-fé objetiva - Artigo 422 do Código Civil - Ônus da prova - Fato constitutivo de direito - Dever da autora - Artigo 373, inciso I, do CPC - Não atendimento - Condenação imposta à ré pela sentença incabível, uma vez verificada a irregularidade também das operações referidas - Inexistência de descumprimento do vínculo pela ré sem justa causa a autorizar sua condenação - Improcedência do pedido - Sentença reformada - Sucumbência exclusiva da autora, majorada a verba honorária nos termos do art. 85, §11 do CPC. Recurso provido." (fl. 1.433)*

O voto fundamentou-se como transcrito:

*"Observada a natureza do vínculo de prestação de serviço contratado pela empresa autora, especificamente a de viabilizar o uso de cartões de crédito como forma de pagamento em seus negócios, reconhecido o intuito de incremento à atividade empresarial, não considerada a autora como destinatária final da operação, não incidente o CDC ao caso, por não se caracterizar a autora como destinatário final do produto (art. 2º da Lei 8.078/98), nem haver demonstrado que se encontra em situação de vulnerabilidade perante a ré, seja técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) ou fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor), até porque nada comprovou nesse sentido a autora, bastando para tanto se observar do que consta na petição inicial e réplica.*

*Sendo da essência dos contratos o princípio da exigibilidade ou obrigatoriedade das convenções, de modo que, lei entre as partes, somente quando presente injustificado inadimplemento é que à parte lesada deve ser garantida a reparação das consequências advindas do descumprimento da obrigação, consequência essa que deriva da necessidade de segurança dos negócios jurídicos, não sendo por outra razão a regra basilar civil relativa a justiça contratual, em especial, o da boa-fé objetiva no art. 422 do Código Civil, a regular todo o direito obrigacional.*

*Também observada a natureza do vínculo, de rigor observar que, ao contrário do que tenta fazer crer a autora, a ré não é administradora de cartões de crédito, mas se limita a fornecer o meio de pagamento, sendo certo que a autorização não é por ela emitida, senão pela administradora de cartões de crédito ou pelo banco emissor do plástico, o que significa apenas que o cartão tem suficiente saldo para a transação, não podendo ela ser responsabilizada por eventual fraude na utilização do cartão por terceiros.*

*Tanto assim é que expressamente está previsto na cláusula 4ª, parágrafo terceiro, inciso III que: "Cláusula 4ª (...) Parágrafo Terceiro Por meio da adesão ao CONTRATO, o CLIENTE reconhece e aceita que a CIELO: (...) iii. por não ser emissora de cartões, não possui registros ou informações sobre os PORTADORES em arquivo, motivo pelo qual não se responsabiliza perante o CLIENTE pela veracidade das informações prestadas pelos PORTADORES quando da realização da TRANSAÇÃO". (fls.1168).*

*Incontroverso, pois, que as partes firmaram termo de credenciamento de estabelecimento vinculado ao contrato de prestação de serviços de meios de pagamento, e que houve compras de produtos da autora pela Internet através desse sistema de pagamento, bem como que o repasse do valor das compras não foi efetuado.*

*Cumpre ressaltar que as vendas foram efetivadas pela internet, e que se houve autorizações, foram emitidas pela administradora do cartão de crédito. Todavia, nenhuma autorização é emitida pela requerida, que fornece mero*

**meio de pagamento. A autorização é emitida pela administradora do cartão de crédito ou pelo banco emissor do cartão de crédito, e significa apenas que o cartão tem suficiente saldo para a referida transação.**

A requerida tem como obrigação o fornecimento de meio de pagamento, não se responsabilizando pela higidez do pagamento ou pela veracidade ou autenticidade da transação. Não pode ser responsabilizada por eventual fraude na utilização de cartões de terceiro.

Também não é da requerida a decisão sobre a existência ou não de fraude. Conforme dito, ela apenas fornece o meio de pagamento. É o banco emissor do cartão ou a administradora do cartão que verifica se há ou não contestação por parte do titular do cartão. Não havendo contestação, com o pagamento da fatura do cartão, o valor é repassado para o vendedor. Todavia, quando há contestação, não há repasse do valor.

É, portanto, o vendedor que se utiliza do ambiente virtual para as suas vendas, e do meio de pagamento oferecido pela ré, que deve tomar as cautelas para evitar as compras fraudulentas, uma vez que os cartões são utilizados sem a utilização de senhas e sem os chips eletrônicos.

Como se nota, a requerida não obtém qualquer vantagem através de compras e vendas fraudulentas. As compras são contestadas pelos titulares do cartão e por isso, nem a requerida, nem a autora receberam qualquer valor, pelo que não se pode imputar a ré conduta culposa.

**Ao contrário, o que se verifica é a ausência de diligência suficiente da parte autora no que atine às transações, notadamente pela aceitação de cartões de terceiros, além da realização de operações sequenciais (fls.03/05), características que correspondem notoriamente a perfis de fraude. Além disso, tais constatações evidenciam violação contratual por parte da empresa autora, notadamente quanto às cláusulas 12 e 13.**

Enfim, não se vislumbra conduta culposa ou em descumprimento do que fora pactuado pela requerida, a fim de justificar a obrigação de repassar valores que não recebeu à autora ou de justificar sua responsabilização a indenizar a ré, sob qualquer fundamento.

**É fato, assim, a ocorrência de irregularidades nas transações, como se observa da listagem trazida pela requerida (fls. 1260/1266) e também pela autora (fls. 20/22 e 579/1049). Trata-se da ocorrência de 'chargebacks', a partir de irregularidade denunciada pelas bandeiras dos cartões (Mastercard, VISA etc.), por conta de informe de não reconhecimento das compras realizadas pelos respectivos titulares, o que implica ausente vício ou desvio no negócio a que se vincularam as partes, observada a natureza da relação jurídica estabelecida entre elas (lojista e a empresa ré, referida como empresa de adquirência que atua na captura da transação) e regra de vinculação, observado o princípio da autonomia da vontade.**

Como se sabe, é o 'chargeback' o cancelamento de uma venda feita com cartão de débito ou crédito, pelo não reconhecimento da compra por parte do titular do cartão ou por não obedecer a transação às regulamentações previstas no respectivo contrato, o que implica o não creditamento do valor ou no estorno ou lançado a débito.

Também é fato que a autorização da transação é realizada pela emissora do cartão de crédito, observada a bandeira, vale dizer, visa, amex, etc., e não pela ré Cielo.

**Assim, sendo fato a constatação de irregularidades nas operações das vendas ocorridas pela internet e realizadas pela autora (fls. 1260/1266), até porque incontroverso nos autos que os bancos emissores informaram à requerida que houve contestação das transações por parte dos titulares dos cartões, o que não restou impugnado nem na réplica nem em momento algum pela autora (e torna despropositada a emissão de ofícios referida pela apelante, por se tratar de fato incontroverso), legal e possível a glosa de pagamentos, até porque, nos termos do vínculo a que se sujeitou a autora, cabia a ela a adequada observação dos procedimentos de segurança inerentes, de modo que, explicitando a negligência desvio contratual já mencionada, até porque verificada indevidamente a realização de compras com cartões de terceiro e também de forma fracionada (cláusula 12 itens i e ii) a exemplo das operações elencadas às fls.1260/1266, informadas pelos bancos emissores.**

*Incontroverso também que o contrato livremente firmado entre as partes prevê expressamente a possibilidade de “chargebacks”, o que era de plena ciência e acordo por parte da requerida que não pode agora alegar abusividade ou desconhecimento, sendo conduta contraditória (“venire contra factum proprium”) àquela do momento da contratação. A este respeito, veja-se o teor da cláusula 21ª de fls.1173/1174: “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 no 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 as escolas pré-definidas pela CIELO ou pela BANDEIRA; xi. Se o PORTADOR não autorizar a renovação dos serviços”.*

*E o contrato não deixa dúvidas acerca do conceito de “chargeback”: “CHARGEBACK Contestação por parte do EMISSOR ou do PORTADOR de uma TRANSAÇÃO efetuada pelo CLIENTE que poderá resultar na não realização do repasse ou no estorno do crédito efetuado.” (fls.1195).*

*Desta forma, e sendo referidas operações também objeto de “chargeback” conforme demonstrado nos autos, não há como impor o seu pagamento à empresa requerida. Daí deriva a consequência jurídica inerente e, considerada a condição da ré de não ser empresa administradora do cartão, atuando na captura da transação, bem como caber ao banco emissor do cartão autorizar ou não a efetivação, por a ele também caber o conhecimento se o portador do cartão possui saldo em conta corrente ou crédito, uma vez solicitado o “chargeback”, legal e regular os cancelamentos referidos.*

*Por decorrência, não demonstrado o descumprimento ilícito do contrato por parte da ré, impõe-se o reconhecimento da carência da pretensão da parte autora, seja quanto ao dever de restituição de quaisquer valores, seja com relação à indenização material pretendida.*

*Nesse sentido a orientação da jurisprudência, “PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CARTÕES DE CRÉDITO CLONADOS. ESTORNO DOS CRÉDITOS EM DESFAVOR DO LOJISTA. RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, OBSCURIDADE OU CONTRADIÇÃO. INEXISTÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO-OCORRÊNCIA. 1. Inexistindo omissão, obscuridade ou contradição, não há como prosperarem embargos de declaração que, na realidade, buscam a obtenção de efeitos infringentes. 2. Compete às administradoras de cartões de créditos, antes de autorizar as operações de vendas realizadas pelos lojistas, conferir a existência de saldo que possibilite a cobertura da compra realizada e aferir a existência de roubo ou extravio do cartão de crédito apresentado. Todavia, esse procedimento não exime o lojista do dever de cuidado no recebimento do cartão de crédito, pois por óbvio que lhe cabe a identificação do portador do cartão. 3. O lojista que aceita pagamento com cartões de crédito clonados, descumprindo com seu dever de identificar o portador do cartão ao não requerer a apresentação de identidade e de colher a respectiva assinatura, não pode exigir da administradora de cartões que arque com os prejuízos decorrentes dos estornos dos créditos efetuados em seu desfavor” (Ap nº 0109414-75.2010.8.26.0100) 4. Aquele que age culposamente em virtude de negligência no cumprimento de suas obrigações deve arcar única e exclusivamente com os danos que a si mesmo ocasionou...” (REsp. n. 945.154 / RN, Rel. Des. João Otávio de Noronha, 4ª Turma, D. J. 08.04.2008).*

*E mais, “Ementa: AÇÃO INDENIZATÓRIA Empresa afiliada a sistema de cartão de crédito. Operação autorizada pela administradora. Dívida não reconhecida pelo titular do cartão Transação que independia de senha*

*peçoal. Adoção de cautelas pelo estabelecimento comercial. Não demonstração. Negativa de pagamento em decorrência de fraude. Possibilidade. Precedentes. Não havendo demonstração de que foram adotadas as cautelas necessárias quando da venda a crédito que não requeria a utilização de senha pessoal, é possível, diante do não reconhecimento da dívida pelo titular do cartão, que a empresa administradora de cartão de crédito recuse o pagamento ao comerciante, pois a autorização concedida para a transação diz respeito somente à existência de saldo e ausência de comunicação de furto, roubo ou extravio do cartão...” (TJSP, Ap 9147016-87.2009.8.26.0000).*

*Assim, ausente ilegalidade na prática da ré e inexistente o dano indenizável, de rigor acolher a pretensão recursal para julgar improcedente a ação, condenando-se a autora ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 11% do valor atualizado da causa, observado o art. 85, §2º e §11 do CPC. ” (fls. 1436-1440, grifos acrescentados)*

No que se refere à alegação de violação do art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva).

Esta Corte de Justiça vem decidindo pela inaplicabilidade das normas consumeristas aos contratos interempresariais entre os sujeitos integrantes do arranjo de pagamentos com cartões, notadamente porque tais negócios jurídicos são celebrados com a finalidade de fomentar a atividade mercantil e entre agentes não vulneráveis.

Destarte, na complexa e multifacetada relação entre as empresas que integram o arranjo de pagamento em cartões, sobrevêm diversos negócios jurídicos: (1) contrato de emissão de cartão, celebrado entre o banco emissor do cartão de crédito/débito e o portador do cartão (usuário); (2) contrato de aquisição de bens ou serviços, celebrado entre o lojista e o portador do cartão (usuário); (3) contrato de credenciamento, realizado entre o lojista e a credenciadora ou a subcredenciadora; e (4) contrato entre a credenciadora e a subcredenciadora, visando a maior difusão dos cartões de pagamento na economia.

Em que pese a complementariedade desses contratos para o adequado funcionamento do sistema de pagamentos com cartões, trata-se de contratos distintos e independentes, estabelecidos por meio de relações interempresariais entre pessoas jurídicas diversas. Isto é, com exceção dos negócios jurídicos realizados pelo portador (usuário), os demais contratos são estabelecidos entre sociedades empresárias com a finalidade de incrementar e aprimorar seus próprios serviços e rendimentos.

Destarte, a credenciadora detém responsabilidades somente em relação à subcredenciada contratada e, por sua vez, a subcredenciadora tem obrigações em face do lojista. Nessa cadeia, a subcredenciadora “recebe o valor das credenciadoras, retém as suas taxas e repassa o valor líquido aos estabelecimentos habilitados” (SANTOS, Thiago do Amaral. *Proteção legal dos recebíveis de cartão por débitos de subcredenciadores e marketplaces*. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais. vol. 102. ano 26. p. 101-121. São Paulo: Ed. RT, out./dez. 2023).

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.

Nesse sentido:

*DIREITO CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. AUSÊNCIA. ARRANJO DE PAGAMENTOS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INAPLICABILIDADE. CONTRATOS INTEREMPRESARIAIS. SOLIDARIEDADE NÃO PRESUMIDA. REFORMA DO ACÓRDÃO ESTADUAL.*

*I. Hipótese em exame*

*1. Recurso especial interposto contra acórdão que aplicou a Teoria Finalista Mitigada nos contratos decorrentes de arranjos de pagamentos, condenando solidariamente a credenciadora pelos contratos inadimplidos entre a subcredenciadora e os lojistas.*

*2. Recurso especial interposto em 6/5/2024 e concluso ao gabinete em 12/5/2025.*

*II. Questão em discussão*

*3. O propósito recursal consiste em decidir acerca da aplicabilidade do CDC aos negócios jurídicos celebrados entre as empresas integrantes do arranjo de pagamentos com cartões.*

*III. Razões de decidir*

*4. Esta Corte de Justiça, em recente julgado da Terceira Turma, decidiu pela inaplicabilidade das normas consumeristas aos contratos interempresariais entre os sujeitos integrantes do arranjo de pagamentos com cartões, notadamente porque tais negócios jurídicos são celebrados com a finalidade de fomentar a atividade mercantil e entre agentes não vulneráveis (REsp n. 1.990.962/RS, Terceira Turma, DJe 3/6/2024).*

*5. Não se pode ignorar 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.*

*6. Também não se pode acolher a tese de vulnerabilidade do lojista-empresário, o qual analisa os participantes dessa cadeia e escolhe entre duas opções: (1ª) se prefere se relacionar, diretamente, com apenas uma credenciadora e suas bandeiras ou (2ª) se prefere dialogar com uma subcredenciadora que operará com mais credenciadoras e com mais bandeiras, ampliando o espectro de pagamento com cartões. O lojista-empresário, ao optar pela proposta que considera mais vantajosa, decide com quem vai negociar e, a partir dessa opção, assume o risco do negócio - dentre os quais se inclui a inadimplência daquele com quem contratou.*

*7. No recurso sob julgamento, não há responsabilidade solidária por parte da credenciadora em relação aos débitos não adimplidos pela subcredenciadora em face aos lojistas, uma vez que não incide o regramento consumerista nessas interações e não há relação contratual direta entre as partes litigantes.*

*IV. Dispositivo*

*8. Recurso especial conhecido e provido para afastar a responsabilidade solidária.*

*(REsp n. 2.212.357/RS, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 16/9/2025, DJEN de 19/9/2025)*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. CONTRATO DE CREDENCIAMENTO. CARTÃO DE CRÉDITO. ACORDO DE INCENTIVO. CDC. TEORIA FINALISTA. SUMULA 83/STJ. COBRANÇA DE INDENIZAÇÃO CONTRATUAL. REEXAME DE*

CLÁUSULAS CONTRATUAIS E CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. AGRAVO DESPROVIDO.

**1. A jurisprudência desta Corte é no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica ao caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva).**

**2. Agravo interno desprovido.**

(AgInt no AREsp n. 2.397.878/SP, relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 4/12/2023, DJe de 7/12/2023)

Quanto aos arts. 422 e 927, ambos do Código Civil, afirma a recorrente que a cláusula que autoriza a retenção de valores e/ou limita a responsabilidade do operador do sistema de pagamento, cuja cláusula é conhecida como “chargeback”, é nula de pleno direito, por atentar contra o princípio da boa-fé objetiva e contra a função social do contrato.

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 – Critérios 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, primordialmente, 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)*

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*).

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. A complexidade dessa operação também resulta da pluralidade de contratos que se inter-relacionam com vistas a alcançar um objetivo comum.

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.

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.

Na obra *Responsabilidade civil das credenciadoras pelo risco da atividade: a prevenção de danos pelo chargeback* (São Paulo, 2024), Thiago do Amaral Santos afirma que:

*"(...) 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. (...) 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)

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.

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.

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.

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 12.865/2013 e todo o arcabouço regulatório editado pelo Banco Central do Brasil).

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.

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.

No caso em apreço, o Tribunal de origem conferiu 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 4ª (...) Parágrafo Terceiro Por meio da adesão ao CONTRATO, o CLIENTE reconhece e aceita que a CIELO: (...) iii. por não ser emissora de cartões, não possui registros ou informações sobre os PORTADORES em arquivo, motivo pelo qual não se responsabiliza perante o CLIENTE pela veracidade das informações prestadas pelos PORTADORES quando da realização da TRANSAÇÃO".*

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:

*"Ao contrário, o que se verifica é a ausência de diligência suficiente da parte autora no que atine às transações, notadamente pela aceitação de cartões de terceiros, além da realização de operações sequenciais (fls.03/05), características que correspondem notoriamente a perfis de fraude. Além disso, tais constatações evidenciam violação contratual por parte da empresa autora, notadamente quanto às cláusulas 12 e 13."*

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 e o portador do cartão utilizado como método de pagamento do negócio em discussão.

Diante de tais circunstâncias, deve ser mantida a compreensão adotada na origem, tendo em vista que a recorrente faltou com a diligência esperada, contribuindo decisivamente para a perpetração da fraude, a afastar a responsabilidade da credenciadora ré.

Nesse sentido:

*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*

*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 Andrigli, relator para acórdão Min. Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 15/10/2024.*

*(REsp 2.077.680/TO, Relator **Ministro HUMBERTO MARTINS**, Terceira Turma, julgado em 24/11/2025, DJEN de 27/11/2025)*

***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.*
- (REsp 2.180.780/SP, Relator **Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**, Terceira Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 14/2/2025)

Ante o exposto, nego provimento ao agravo em recurso especial.

Majoro os honorários de advogado para 13% sobre o valor da causa.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
QUARTA TURMA

Número Registro: 2023/0306222-0

PROCESSO ELETRÔNICO

AREsp 2.455.757 /  
SP

Números Origem: 10040407320218260001 1004040732021826000150000 20220000494884  
20220000832151

PAUTA: 17/03/2026

JULGADO: 14/04/2026

**Relator**

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MARIA SOARES CAMELO CORDIOLI

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

**AUTUAÇÃO**

|            |                                                 |
|------------|-------------------------------------------------|
| AGRAVANTE  | : WE FIT STORE - CONFECCAO LTDA                 |
| OUTRO NOME | : WE FIT STORE - CONFECCAO EIRELI               |
| ADVOGADO   | : ALEXSANDER MARTINS DA SILVA - RS045727        |
| ADVOGADOS  | : RUTINETE BATISTA DE NOVAIS - SP143276         |
|            | CARLOS DONATONI NETTO - SP134059                |
|            | VASCO DELLA GIUSTINA - RS003377                 |
| AGRAVADO   | : CIELO S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO          |
| OUTRO NOME | : CIELO S.A                                     |
| ADVOGADO   | : ALFREDO ZUCCA NETO - SP154694                 |
| INTERES.   | : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA. |
| OUTRO NOME | : MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA  |

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Cartão de Crédito

**CERTIDÃO**

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

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

A Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti e os Sra. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

C542212449458524542524@ 2023/0306222-0 - AREsp 2455757