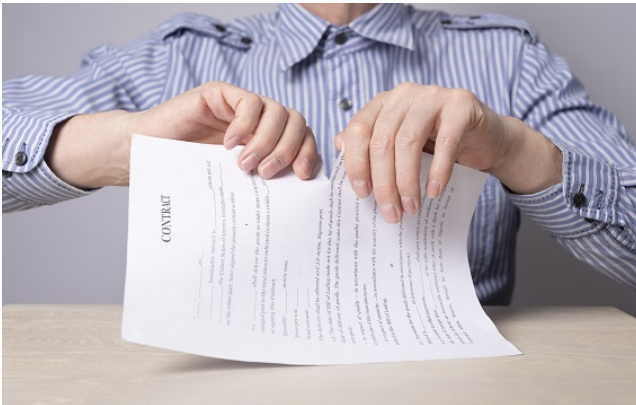


Cláusula de retenção de valores em contestação de compras é ilegal

05/03/2023

Em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional, ou seja, é dever da credenciadora, neste contexto, assegurar a segurança de seu sistema, mantendo-o atualizado, a fim de evitar fraudes.

val-suprunovich/freepik



val-suprunovich/freepik Cláusula de retenção de valores em contestação de compras é ilegal, decide TJ-SP

Com esse entendimento, a 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu que a retenção de valores por uma instituição financeira em procedimento de contestação de compra é abusiva quando há falha na verificação de dados cadastrais do titular do cartão de crédito, devendo a intermediadora dos pagamentos entregar ao estabelecimento comercial a totalidade da venda efetuada.

De acordo com os autos, uma empresa de produtos odontológicos efetuou uma venda parcelada pela internet no total de R\$ 9.490 e, após ter recebido a segunda parcela e entregado o produto, foi informada de que o titular do cartão havia contestado a compra, um procedimento conhecido como *chargeback*.

Após ser informada de que não receberia as parcelas restantes, a autora ingressou com a demanda para contestar a retenção do valor, uma vez que a falha de segurança aconteceu na instituição responsável pelo meio de pagamento, e não na venda do produto odontológico.

De início, a relatora, desembargadora Maria Lúcia Pizzotti, disse que a relação entre as empresas é de consumo, sendo a autora da ação a parte vulnerável diante de uma instituição que “detém a expertise na fabricação e manutenção do produto objeto da demanda”.

A magistrada apontou que, no caso concreto, o titular do cartão de crédito não reconheceu a compra e pediu o estorno. “De fato, a compra foi realizada em nome de uma pessoa e o cartão estava em nome de outra”. Mesmo assim, prosseguiu, a transação foi aprovada pela administradora do cartão de crédito.

Assim, de acordo com a magistrada, “em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional”, tornando abusiva a cláusula que prevê a retenção dos valores.

“É patente abusividade a cláusula que sujeita o lojista, que opta por receber de seus clientes por intermédio das plataformas disponibilizadas pela ré, em caso de suspeita de fraude, à retenção das quantias oriundas da transação comercial, ainda que esta tenha sido aprovada pela própria operadora do sistema”, afirmou Pizzotti. A decisão foi unânime.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1011567-30.2022.8.26.0005

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mar-05/clausula-retencao-valores-contestacao-compras-ilegal/>