

# Plataforma de pagamento deve indenizar por estornos indevidos

Empresas de meios de pagamento devem garantir a segurança do lojista e do consumidor contra fraudes. Caso contrário, há dever de indenizar.

Com esse entendimento, a juíza Adriana Brandini do Amparo, da 22ª Vara Cível de São Paulo, determinou que uma empresa de transações financeiras pague R\$ 32.637,30 a um lojista a título de indenização por **danos materiais**.

A loja online do autor recebeu diversos pedidos de compra, totalizando o valor de mais de R\$ 32 mil. Depois que os produtos foram entregues, o *e-commerce* recebeu diversas solicitações de estorno, que foram autorizadas, sem nenhuma contrapartida, pela plataforma de pagamentos e por uma operadora de cartões de crédito.

O dono da loja tentou solucionar a questão de forma administrativa com as empresas envolvidas. Sem sucesso, procurou a Justiça e pediu a reparação pelo prejuízo.

A defesa da operadora de cartão de crédito argumentou que a empresa não teria responsabilidade sobre o fato e alegou ser responsável apenas pelo repasse dos valores. A tese foi acolhida pela juíza.

A empresa de transações financeiras, todavia, na visão da julgadora, deveria ter garantido a idoneidade dos pedidos de estorno. A plataforma também tinha o ônus de comprovar que os pedidos foram realmente feitos e que tomou todas as medidas de segurança devidas. Isso não foi comprovado em juízo.

O autor, por sua vez, demonstrou que todos os produtos foram entregues. Dessa forma, a magistrada determinou que a empresa arque com o prejuízo causado pelos estornos indevidos.

“Com efeito, a requerida, como operadora da plataforma virtual, detém, ou deveria deter, a *expertise* e a tecnologia necessárias para obstar o mau uso da plataforma por fraudadores, fazendo parte do serviço ofertado, além da disponibilização de ambiente virtual de transações, a garantia de segurança desse sistema”, escreveu a magistrada.

“Não decorrendo a fraude de mau uso da plataforma pelo vendedor (mediante exposição de suas senhas ou negligência com a conta), a pessoa jurídica que a opera deve responder por danos decorrentes, por se tratar de fortuito interno da atividade.”

O *e-commerce* foi representado pelo escritório **Munaretto & Werlang Sociedade de Advogados**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1023024-94.2024.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-01/plataforma-de-pagamento-deve-indenizar-por-fraude-contra-lojista/>

