

Lojista tem responsabilidade por chargeback se não foi cauteloso, diz STJ

A responsabilização exclusiva do lojista por contestações ou cancelamentos de transações (*chargeback*) é admitida se sua conduta foi decisiva para o sucesso do ato fraudulento.



Com essa conclusão, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça negou provimento ao recurso especial de um lojista que esperava dividir com a credenciadora de cartão de crédito o prejuízo de uma fraude sofrida.

O caso é o de uma empresa que efetuou duas vendas com valor agregado de R\$ 14,2 mil de maneira online, com pagamento facilitado pela credenciadora de cartão — ela é quem fornece um link para a transação financeira.

A mercadoria foi entregue dois dias após a aprovação do pagamento. Seis dias mais tarde, porém, a empresa foi avisada pela credenciadora que a compra havia sido contestada pelo titular do cartão de crédito, que não a reconhecia.

A venda foi cancelada e o valor da operação foi devolvido à operadora do cartão. E o processo foi ajuizado para tentar evitar que o prejuízo ficasse todo com o lojista.

Para isso, ele contestou a cláusula contratual firmada com a credenciadora que previa que, em caso de contestação, todos os riscos inerentes à atividade deveriam ser suportados pelo lojista. A pretensão foi rejeitada pelas instâncias ordinárias. O lojista recorreu ao STJ, mas não teve sucesso.

A culpa pelo prejuízo

Relator do recurso especial, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva explicou que a cláusula que impõe ao lojista responsabilidade exclusiva em casos de *chargeback* é mesmo abusiva, pois isso equivale a repassar a ele todo o risco da atividade econômica.

O motivo da contestação da compra pode estar associado a diferentes fatores que não necessariamente dependem do lojista, especialmente considerando a complexidade das transações online por cartão de crédito.

Assim, a responsabilidade só pode ser exclusiva do lojista se ficar comprovado, no caso concreto, que ele não observou os deveres de cautela e se sua conduta foi decisiva para o *chargeback*.

Para o ministro, esse é o caso dos autos, em que o lojista não percebeu que os dados do comprador e do titular do cartão usado para o pagamento eram diferentes.

“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”, concluiu o relator.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 2.180.780**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-26/lojista-responsabilidade-chargeback-cautela-stj/>