

INFORMATIVO SINDIFLORES

ANO 21 – EDIÇÃO 52
MAIO/2025



Responsabilidade do Lojista em casos de Chargeback *Decisão do STJ*

Informamos que, em recente decisão unânime, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) firmou o entendimento de que o lojista pode ser responsabilizado por prejuízos decorrentes de fraudes em compras com cartão de crédito, especialmente quando não adotar os devidos cuidados na verificação da transação.

A decisão trata do chamado chargeback, que é o cancelamento de uma venda devido à contestação do titular do cartão ou por falha na operação. O STJ reforçou que, embora a responsabilidade do lojista não seja automática, ela pode ser atribuída quando ficar comprovado que houve falta de cautela, como, por exemplo:

- Falha na conferência dos dados do comprador;
- Entrega da mercadoria a terceiros sem verificação adequada;
- Ausência de mecanismos básicos de segurança na venda.

O caso analisado envolveu uma empresa que entregou um produto comprado com cartão clonado. A titular verdadeira do cartão negou a compra, gerando o estorno. A empresa tentou responsabilizar a operadora do cartão, mas o STJ entendeu que, ao não observar os cuidados mínimos, a loja contribuiu para a concretização da fraude.

Em resumo:

- A responsabilidade do lojista nos casos de chargeback depende da conduta adotada na venda;
- Não observar o dever de cautela pode levar à perda do valor da transação, mesmo após a entrega do produto;
- Recomenda-se a adoção de procedimentos de segurança que confirmem a identidade do comprador e a veracidade dos dados utilizados.

Orientamos a todos que revisem seus processos de venda – principalmente nas modalidades à distância – e reforcem os cuidados com verificação de dados, entregas e aprovação de pagamentos.

O Sindiflores reúne empresários, especialista e consultores para fomentar e desenvolver o comércio varejista de flores e plantas ornamentais. Atua junto ao governo para a desburocratização e pela modernização empresarial, com propostas e soluções que possam viabilizar a vida do empreendedor. Representa 4.734 empresas, que empregam mais de 11.000 pessoas diretamente e mais de 5.000 indiretamente.

Se deseja não receber mais mensagens como esta, responda esse e-mail com a palavra [CANCELAR](#)

Sindiflores

Sindicato do Comércio Varejista de Flores e Plantas Ornamentais do Estado de São Paulo

Telefone e Whatsapp: [\(11\) 3865-7475](tel:(11)3865-7475) E-mail: secretaria@sindiflores.com.br

<https://www.facebook.com/sindifloressp> www.sindiflores.com.br https://www.instagram.com/sindiflores_sp