



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000349331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002162-81.2021.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante GCR – MONITORAMENTO DE EMERGÊNCIA PESSOAL LTDA, é apelado MAPFRE ASSISTÊNCIA LTDA.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto 7316

Apelação Cível 1002162-81.2021.8.26.0529

Apelante: Gcr – Monitoramento de Emergência Pessoal Ltda

Apelado: Mapfre Assistência Ltda

Comarca: Santana de Parnaíba

M.Ma. Juíza: Gisela Aguiar Wanderley

APELAÇÃO. Ação de cobrança com pedido indenizatório. Prestação de serviços.

Respeitável sentença de improcedência.

Recurso da empresa autora. Busca a reforma da sentença para condenar a "Mapfre" ao pagamento integral da cobrança das 30 parcelas inadimplidas, no valor original de R\$165.000,00. Subsidiariamente, condena-la ao pagamento da multa contratual, referente a média dos últimos seis faturamentos (que representa o valor mínimo de R\$5.500,00), multiplicado por 24). Em não acolhidos os dois pedidos, a condenação da "Mapfre" a indenizá-la ao pagamento das 22 parcelas mensais restantes contadas a partir da rescisão imotivada, no valor de R\$121.000,00 (cento e vinte e um mil reais); ou ainda, condena-la ao pagamento de metade do restante das parcelas até o termo do contrato. Pretende também obter lucros cessantes, que deverão ser liquidados; e indenização por danos morais que estima em R\$ 40.000,00.

É fato incontroverso que as partes mantiveram relacionamento comercial de prestação de serviços de teleassistência com base na proposta comercial assinada pela "Mapfre". Também é verdade que embora o contrato de prestação de serviços não tenha sido assinado pela requerida, com base naquela proposta comercial, iniciou-se a execução do serviço de teleassistência, com o pagamento de contraprestação por dezoito (18) meses.

Acervo probatório (prova documental e oral) firme para afastar a pretensão da autora.

Restou incontroverso que o contrato definitivo não foi assinado pela "Mapfre". Não houve convergência quanto às disposições contratuais para que se pudesse cogitar na exigibilidade contratual; ou seja, não houve anuência pela "Mapfre" em relação às cláusulas apenas

apostas no instrumento (não previstas no contrato preliminar, nem assumidas durante a execução do contrato, nem comprovadas por meio da prova oral).

Baixa adesão das contratações do produto fornecido pela autora, e o pagamento da contraprestação mínima estabelecida pelo período de 18 meses, afasta a pretensão de pagamento de parcelas vincendas, bem como as parcelas vencidas, pois não há demonstração de que pelo referido período houve descumprimento pela "Mapfre", tampouco prospectar obrigação futura de um contrato que não foi validado pela requerida.

A estimativa de cinquenta (50) vendas por mês não se concretizou em nenhum dos meses de execução da parceria, pois não houve aceitação do produto. Nem se diga que teria sido falta de empenho da "Mapfre" em vender o produto, isso porque por 18 meses adimpliu com o pagamento mínimo acordado, razão pela qual inviável o pagamento de lucros cessantes.

Dano moral. Pessoa jurídica. Inocorrência. Ausência de demonstração de ofensa à honra objetiva.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso interposto contra respeitável sentença que julgou improcedente a ação (p. 556/563 e 575).

Irresignada, apela a autora "GCR – Monitoramento de Emergência Pessoal Ltda". Alega a existência de relação contratual, mesmo sem assinatura formal do instrumento, bem como cumpriu suas obrigações ao iniciar a prestação dos serviços de teleassistência. Argumenta que a requerida rescindiu o contrato unilateralmente, sem apresentar justa causa. Busca a reforma da sentença para condenar a "Mapfre" ao pagamento integral das 30 parcelas inadimplidas, no valor original de R\$165.000,00 (cento e sessenta e cinco mil reais). Subsidiariamente, condenar a Mapfre ao pagamento da multa contratual, referente a média dos últimos seis faturamentos (que representa o valor mínimo de R\$ 5.500,00 multiplicado por 24). Em não acolhidos os dois pedidos, a condenação da Mapfre a indenizá-la ao pagamento das 22 parcelas mensais restantes contadas a partir da rescisão imotivada, no valor de R\$121.000,00 (cento e vinte e um mil reais); ou ainda, condenar a Mapfre a indenizá-la ao pagamento de metade o restante das parcelas até o termo do contrato. Pretende também obter indenizações por lucros cessantes, que deverão ser liquidados posteriormente, e por danos morais que estima em R\$ 40.000,00 (p. 578/610).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 632/670).

Ambas as partes se opuseram ao julgamento virtual (p. 689 e 691).

Recurso tempestivo, com recolhimento de preparo (p. 696/697).

É o relatório.

V O T O.

O recurso não comporta provimento.

Não comprovada a insuficiência financeira da autora, determinou-se o recolhimento de preparo, o que foi providenciado.

É necessário verificar o alcance das obrigações além da proposta comercial, e para tanto, além da prova documental, há a prova oral produzida em juízo (p. 498/499).

É fato incontroverso que as partes mantiveram relacionamento comercial de prestação de serviços de teleassistência com base na proposta comercial assinada pela "Mapfre" (p. 62/71).

Também é verdade que embora o contrato de prestação de serviços não tenha sido assinado pela requerida (p. 166/184), com base naquela proposta comercial, iniciou-se a execução do serviço de teleassistência, com o pagamento de contraprestação por dezoito (18) meses.

Em 03/07/2019 a "Mapfre" resiliu unilateralmente o contrato.

A rescisão unilateral consiste no direito potestativo de impor a outra parte a extinção do contrato, independente do inadimplemento.

Em audiência, Fabio Vasquez de Oliveira, funcionário da Mapfre, foi ouvido como informante. Na época era responsável técnico pelos produtos; que foi solicitado para prestar a assistência a produtos destinados a pessoas de idade avançada; que estavam buscando um provedor quando encontrou a GCR; que colocaram o produto no seguro residencial da Mapfre, que vendia a seus clientes. A GCR entregava um relógio para auxílio para pessoas idosas e serviços para a casa da pessoa, para serralheiro eletricista e mais a cobertura para a tecnologia. A operação começou por uma proposta comercial, mas para a discussão dos contratos, não houve assinatura do contrato com cláusulas que não eram boas para a empresa (prazo de contrato, pagamento mínimo), e ainda assim o mínimo da proposta foi pago. Nesse contrato, foi dito que a Mapfre Seguros é uma empresa que oferece serviços de seguro e a Mapfre Assistência é uma prestadora de serviço que oferece

seus produtos à Mapfre Seguros; a oferta final ao cliente era feita pela Mapfre Seguros, não da Mapfre Assistência. Diz que o encerramento da parceria entre Mapfre Assistência e GCR se deu, pois, a Mapfre Seguro não conseguiu exercer o plano de negócio que ela tinha; tanto que houve 3 vendas desse produto, sendo mantido o serviço com pagamento de cobertura mínima para GCR. Não havia contrato de exclusividade entre Mapfre e GCR; que o processo de comercialização não era rentável, só com três pessoas e não as cinquenta, era excessivamente oneroso para a Mapfre. Na época das negociações era superintendente técnico de produtos; que o jurídico corporativo elabora os contratos da Mapfre. A Mapfre não enviou proposta de serviços para a GCR, mas sim a GCR que enviou à Mapfre Assistência; que o valor mínimo contemplado era 50 produtos por mês; que a proposta foi aceita e o contrato começou a ser negociado e a partir de então iniciou-se a negociação do contrato. Conhece William Lima, gerente comercial. O contrato não foi assinado pois a operação começou sem a quantidade de vendas que a Mapfre queria; que a Mapfre Assistência assumiu os custos da operação; que no contrato havia uma cláusula que previa que o cancelamento só poderia ser feito após 48 meses; que no contrato havia uma cláusula de multa, a Mapfre não concordou com o prazo nem com a multa. Aduz que pagou sem ter o serviço (50 unidades), sem ter a comprovação que a empresa comprou os aparelhos. A GCR não tinha como angariar novos clientes; que a Mapfre Seguros é um grupo formado por uma fundação formada na Espanha; que nesse grupo há 4 modelos de negócios: Mapfre Seguros, Mapfre Assistência, Global Risks e Reseguro; e a responsabilidade de vender produtos é da Mapfre Seguros; teve conhecimento do e-mail enviado pela Mapfre em que havia uma aparente concordância com os valores cobrados; que o pagamento não foi honrado pois a Mapfre queria a manutenção do serviço e a GCR disse que não poderia, já que havia vendido a empresa; que a Mapfre não quis seguir com o pagamento por causa de divergências de CNPJ (pagamento para outra empresa) e sem sentido manter a manutenção do contrato sem a prestação dos serviços. Questionado sobre o e-mail de página 164/165, diz que no momento se discutia valor, e então foram colocadas as condições para este valor, cujas exigências não foram cumpridas (não houve a comprovação dos aparelhos comprados pela GCR, que o depósito fosse feito na conta da GCR).

Patricia Ferreira Rodrigues afirmou ser colaboradora da Mapfre; que não participou da negociação inicial, apenas no final da relação entre contratada e contratante; não lembra quanto tempo a contratação durou; que a aderência dos clientes ficou abaixo do esperado; que a parceria comercial foi interrompida pela falta de aderência; não houve acordo para a assinatura do contrato; que durante o processo de rescisão foram impostas obrigações que não deveriam ser aceitas pela Mapfre, como pagamento a outro CNPJ que não foi acordado no início; que no momento do encerramento da parceria havia menos de 5 usuários ativos; que é especialista de "marketing" e produtos na Mapfre; entrou na empresa em 1999; começou a participar das tratativas entre as empresas quando foi para a área de produtos; que tinha conhecimento da proposta que circulou entre as empresas; que a contratada era a GCR e a contratante a Mapfre Assistência; que usou esses termos pois não é da área jurídica; que a GCR fornecia prestação de serviços à Mapfre por

meio de um botão de quedas; que a Mapfre Assistência é uma prestadora de serviços; não presta serviços a idosos; que a GCR prestava serviços do botão para os idosos (antiqueda); que a GCR entregaria o botão para os idosos; que os idosos contratariam o botão através dos clientes corporativos da Mapfre; que mandou um e-mail manifestando o desinteresse no negócio pois o produto não estava dando lucro; que não era o reconhecimento de dívida, que a Mapfre fez todos os pagamentos mas que o produto não tinha conversão, então a Mapfre pediu a rescisão; que a Mapfre tentou fazer alguns acordos para encerrar o primeiro; que a GCR pediu para a Mapfre realizar pagamentos para uma empresa de outro CNPJ e que na proposta não lembra de constar a questão da angariação de clientes.

A testemunha Daniel Araujo Kara sócio da GCR diz que a empresa trabalha com monitoramento de emergência focada em idosos; que em 2017 foi iniciada uma prospecção de empresas no modelo corporativo; que avançou com a Mapfre; que foi assinada uma proposta comercial definindo todas as diretrizes do projeto; que a Mapfre colocou algumas exigências e a GCR correu atrás de cumpri-las, investindo uma grande quantia financeira; que, por exemplo, contratou mais funcionários e comprou gerador; que a Mapfre exigiu exclusividade dos serviços; diz que a Mapfre reportou ter 800 mil segurados, que a Mapfre colocou como meta, e é quem vendia os serviços, 1.500 vidas entre o primeiro e segundo ano, diz que tinha um garantia fixa mensal de R\$ 5.500,00, para 50 vidas; diz que a GCR exigiu um mínimo de 250 vidas como garantia mas a Mapfre não aceitou e ofereceu 50; que a GCR aceitou; que ele era o responsável pelas negociações; que no primeiro ano o negócio não estava dando certo; que apresentou um plano de trabalho para a Mapfre vender o produto; que a Mapfre repentinamente quis a rescisão do negócio; que a GCR não conseguiu sustentar as atividades após o encerramento do contrato; que tiveram minutas e “ok's” por email, mas não houve assinatura efetiva de contrato; que o pedido de exclusividade partiu da Mapfre pois ela queria uma contrapartida; que a exclusividade consta no contrato; que a adesão de usuários ficou muito abaixo da meta, mas que a GCR estava preparada para atender 1.500 vidas e que a Mapfre não se esforçava para vender o produto.

Jessica Paiva afirmou que na época era funcionária da Mapfre; que trabalhou na área de assistência; que buscava fornecedores e realizava contratações; que ambas as partes tinham interesse na parceria; que procurou a GCR pois iria prestar serviços ao Banco do Brasil; que acredita que o contrato foi fechado, mas não se lembra dos valores; que as condições já estavam acordados por email; que não lembra se foram feitos pagamentos; que a estrutura da GCR era pequena; que não se recorda da Mapfre exigir a ampliação das atividades da GCR; que não se lembra da Mapfre exigir que a GCR comprasse equipamentos; que existia uma demanda da Mapfre baseada numa carteira de clientes com o Banco do Brasil; que não se lembra de uma divulgação do produto no momento que ainda trabalhava na Mapfre; que não se recorda de treinamentos do lado da GCR ou da Mapfre; que não trabalhava na empresa quando a Mapfre pediu a rescisão do contrato; que não sabia da rescisão contratual até ser arrolada pela GCR como testemunha; que se recorda de ver uma minuta, mas não lembra de estar assinada; que acha que a GCR tinha

interesse no aumento do tempo de prestação de serviços (36 meses), sendo que o padrão é uma duração de 12 ou 24 meses; que pode ter havido um início de operação sem assinatura de contrato, mas quando saiu da empresa ainda não havia assinatura; que não lembra de a GCR prestar contas para a Mapfre dos custos dos investimentos; que a Mapfre não exigiu exclusividade; que visitou as operações da GCR e eles já ofereciam seus serviços a terceiros; que a oferta de serviço ao cliente final era feita pela Mapfre Assistência e que não sabe da aderência de clientes ao produto.

Diante do acervo probatório, restou incontroverso que o contrato definitivo não fora assinado pela Mapfre, em razão de divergência de cláusulas contratuais (p. 166/204).

Acresce-se que as cláusulas desse contrato definitivo não fizeram parte da proposta comercial (p. 62/71), tampouco a Mapfre Assistência aderiu às condições inclusas no contrato.

O prazo mínimo da prestação de serviços por 48 meses com garantia mínima de 50 usuários/mês, conforme proposta técnica estabeleceu que se daria com a assinatura do contrato (p. 69, especificamente), o que não ocorreu.

Aliás, a própria testemunha arrolada pela autora GCR afirmou que as contratações tinham como padrão a duração de 12 ou 24 meses.

Se não bastasse, como bem asseverou o juízo: *“a própria parte autora concordou com a retirada da cláusula que previa a multa pelo descumprimento do prazo mínimo de quarenta e oito meses (cláusula 7.1.1) (conforme fls. 334). Logo, não pode agora, nesta demanda, pretender se beneficiar de cláusula que concordou em excluir do contrato. Tal conduta contraditória viola o princípio da boa-fé objetiva (venire contra factum proprium)”*.

Portanto, não assinado o contrato, significa que a Mapfre não ratificou suas cláusulas, e a proposta comercial, com o pagamento de 18 meses, pelo teor das provas produzidas, demonstra uma aposta na parceria, mas que não demonstrou ser exitosa do ponto de vista comercial, razão pela qual a Mapfre não assinou o contrato, inexistindo razão para obriga-la aos termos da pretensão da GCR, até porque os serviços prestados foram adimplidos nos termos da proposta técnica, apenas.

A alegação quanto a cláusula de exclusividade não prospera, seja porque o contrato não foi assinado pela Mapfre, bem como não há qualquer prova nos autos que corrobore com tal pretensão.

A legítima expectativa da GCR se deu na aposta comercial que o negócio seria promissor, tanto que o sócio da GCR em seu depoimento exigiu um mínimo de 250 vidas como garantia, mas a Mapfre não aceitou e ofereceu 50, e a

GCR aceitou; ou seja, alocou o risco do negócio de uma relação empresarial.

Assim, não há base para condenar a Mapfre com fulcro no pedido da autora de 22 parcelas mensais restantes contadas da rescisão que não foi imotivada como alega a autora, pois embasada em desavença comercial de um contrato que sequer foi assinado.

Não há dúvida quanto a baixa adesão das contratações do produto fornecido pela autora, como também houve o pagamento da contraprestação mínima estabelecida pelo período de 18 meses, o que afasta a pretensão de pagamento das parcelas vincendas, bem como as parcelas vencidas, pois não há demonstração de que pelo referido período houve descumprimento pela Mapfre, tampouco prospectar obrigação futura de um contrato que não foi validado pela requerida.

A estimativa de 50 vendas por mês não se concretizou em nenhum dos meses de execução da parceria, pois não houve aceitação do produto. Nem se diga que foi porque a Mapfre não se empenhou para vender o produto, isso porque por 18 meses adimpliu com o pagamento mínimo acordado entre as partes, razão pela qual inviável o pagamento de lucros cessantes.

Ademais, não há qualquer prova que demonstre a suposta cessação dos lucros. Tampouco se pode entender que haveria adesão de novos usuários a corresponder com a pretensão dos lucros cessantes.

Desse modo, com acerto, a MMA. Juíza asseverou: *“A estimativa de cinquenta vendas por mês não se concretizou, em nenhum dos meses de execução da parceria. Logo, o caso é de rescisão do contrato justamente em razão da inexistência de lucro, o que é frontalmente incompatível com o pedido de indenização por lucros cessantes. Registre-se, no ponto, que não há nos autos demonstração da tese autoral de que conduta comissiva ou omissiva da ré levou ao insucesso da operação, até porque esse insucesso também lhe geraria prejuízo e cabia à própria parte autora acompanhar e fiscalizar, durante a execução do contrato, as negociações correlatas, e não há nenhuma prova de omissão ou obstáculo da parte ré nesse tocante”*.

A autora se apega ao e-mail de páginas 164/165, porém, da leitura conjunta do acervo probatório, ainda que tivesse havido concordância acerca de valores, não subsiste às disposições contratuais que não foram levadas a efeito. Observe-se que na referida mensagem eletrônica consignou-se: *“Assim que concluirmos enviaremos a minuta para apreciação da Mapfre e seu jurídico”*.

Já o e-mail de páginas 333/334, há menção da não inclusão no contrato da multa e, a GCR não concordou com tal exclusão.

À vista de tais premissas, claramente não houve convergência quanto às disposições contratuais para que se pudesse cogitar na exigibilidade contratual, ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

seja, não foi assinado pela Mapfre, as cláusulas apenas dele constantes (não previstas no contrato preliminar, nem assumidas durante a execução do contrato, nem comprovadas por meio da prova oral).

A pessoa jurídica pode sofrer dano moral, conforme entendimento sedimentado pela Súmula 227 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Para a configuração de dano moral indenizável à pessoa jurídica é imprescindível que se verifique a ocorrência de fatos que maculem a sua imagem perante o mercado, o que não se vislumbra.

Não está caracterizada conduta ilícita da requerida que justificasse indenização por danos morais.

Por fim, o encerramento da parceria comercial não foi injustificado ou imotivado. Não houve interesse comercial da Mapfre em transmutar a proposta técnica inicialmente acordada entre as partes, a fim de assumir as exigências/obrigações de um contrato de prestação de serviço que não se mostraram viáveis no período de 18 meses.

Ademais, colhe-se da prova oral que não havia nem três (03) vidas ativas; ou seja, ocorreram três vendas em 18 meses, o que passou ao largo das 50 vidas pretendidas por mês, além da exigência da autora de que seria necessário realizar pagamentos para uma empresa de outro CNPJ, tudo a justificar a rescisão contratual.

Nesse contexto, **pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

Majoro os honorários sucumbenciais fixados em (10%) dez por cento, para doze por cento (12%), com base no artigo 85 § 11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO
Relator