



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065230-97.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA, é apelado SPACE SOLUÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

DÉCIO RODRIGUES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 25.821

APELAÇÃO Nº 1065230-97.2022.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

**APELANTE: SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA
LTDA.**

APELADA: SPACE SOLUÇÕES LTDA.

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Prestação de serviços. Promoção e intermediação de vendas de serviços de TV por assinatura e internet de banda larga. Sentença de parcial procedência. Alegação de abusividade em contrato de adesão. Contrato de adesão legalmente previsto. Art. 423 do Código Civil. Alegação de descontos ilícitos referentes a cancelamentos dos clientes. Ônus da prova incumbe à parte autora. Art. 373, inciso I, do CPC. Caso sob análise que não possui peculiaridades que ensejem a aplicação da teoria da distribuição dinâmica do ônus probatório. Art. 373, § 1º, do CPC. Tese autoral não demonstrada. Sentença reformada. Demanda julgada improcedente. Recurso provido. Ônus sucumbencial invertido.

Cuida-se de ação de indenização julgada parcialmente procedente para condenar a ré a restituir à autora o montante correspondente aos estornos havidos durante toda a relação contratual, a ser apurado em liquidação de sentença, corrigidos monetariamente e com juros de mora. Diante da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento de custas e despesas processuais, 50% das verbas para cada, bem como ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, sendo 10% do valor da condenação em valor do patrono da autora e 10% do valor da causa ao patrono da ré.

Embargos declaratórios rejeitados (fls. 471/483).

Recorre a empresa requerida explicando, inicialmente, que, conforme o acordo entre as partes, os novos clientes eram cadastrados pelo autor em seu sistema e o pagamento da comissão era pago de forma adiantada, de forma que as vendas consideradas irregulares posteriormente eram estornadas pelo credenciado à Sky. Pede a reforma da r. sentença neste ponto, pois tais estornos são gerados por falha na prestação de serviço do credenciado, resultando que as comissões só são consideradas devidas após o prazo de 120 dias. Destaca que os

estornos são clara e detalhadamente identificados nos extratos, de modo que os credenciados têm plena ciência das vendas e remuneração, podendo contestar os estornos no prazo de 30 dias, direito este que não foi exercido pelo apelado, durante a vigência do contrato. Conclui que o autor age de forma contraditória, lançando mão da teoria do *“venire contra factum proprium non potest”*. Aduz que a apelada não apresentou prova de seu suposto direito. Contesta o valor cobrado pelo autor, porque o considera sem nexos com os documentos juntados. Pede provimento pela improcedência da ação.

Embora regularmente intimada, a parte autora deixou de apresentar contrarrazões (fls. 501/504). Ausente oposição expressa ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em análise aos pressupostos de admissibilidade da presente apelação, verifica-se que o recurso é tempestivo e preparado, estando presentes seus requisitos de admissibilidade. Destarte, admite-se o apelo, em seus regulares efeitos, nos termos do art. 1.012, “caput”, do CPC.

No mérito, tem-se que a parte autora propôs demanda, informando que prestou serviços para a

requerida, de novembro de 2020 até abril de 2022, quando recebeu notificação extrajudicial de rescisão contratual com antecedência de trinta dias. Contou que prestava serviços de intermediação de venda de produtos da Sky e que a empresa, de forma abusiva e autoritária, realizava descontos das assinaturas canceladas pelos consumidores, independentemente da razão do cancelamento, sem qualquer aviso prévio. No que interessa ao tópico devolvido no presente recurso, alegou inexistência de previsão contratual para os estornos efetivados, pediu exibição dos extratos e apontou média mensal de estornos indevidos no importe de seis mil reais, que, corrigido monetariamente, resultou, em seus cálculos, no valor de R\$ 120.441,62, que entendeu ser devido pela parte requerida. Apresentou os extratos referentes aos cinco últimos meses às fls. 80/124.

Em sua defesa (fls. 162/337), a requerida, entre outras teses, informou que há previsão contratual de estornos no prazo de 120 dias nas cláusulas 4.1.1, 5.2 e 5.2.1 do 10º aditivo contratual. Informou que, se assim não fosse, teria de arcar com vendas cadastradas irregularmente em seu sistema, bem como com contratações fraudulentas e contratações canceladas pelos clientes.

Após réplica e sem fase de instrução probatória, a r. sentença julgou o feito parcialmente procedente,

reconhecendo que os estornos objurgados não seriam admissíveis, pois se trataria de repassar o risco econômico ao credenciado, *“ipsis litteris”*:

“A ré reconheceu que realizava estornos durante a relação contratual. Alegou que os estornos de comissões são gerados pela efetiva falha na prestação do serviço do próprio credenciado, que não teve o cuidado necessário no momento de analisar os documentos apresentados pelos assinantes, realizar a retirada de equipamentos, ou simplesmente cadastrou assinaturas que não atendiam aos critérios necessários para o aperfeiçoamento regular da venda, conforme as orientações da empresa. Sustentou que, de acordo com a política de vendas da ré, a remuneração do credenciado fica condicionada à efetiva concretização da venda e a permanência do consumidor por um prazo mínimo de 120 dias em determinado plano de assinatura e determinada categoria de pagamento.

Não há como admitir o repasse ao credenciado do ônus da manutenção do cliente, eis que se trata de risco econômico inerente ao negócio da ré. Ademais, a ré não se desincumbiu de provar que os estornos realizados decorreram de falha na prestação dos serviços da autora e manifestou expressamente o desinteresse na produção de

outras provas.”

Com a devida vênia a entendimento diverso, não se vislumbra abusividade no caso concreto.

Isto porque, a análise acurada da documentação apresentada aos autos revela que as partes estabeleceram contrato de prestação de serviço de promoção e intermediação de vendas de produtos da Sky, consoante se extrai de fls. 219/234:

“1. O Credenciado integrará uma Rede Credenciada, reconhecida pela SKY, e se elegível também pelas demais empresas pertencentes ao grupo econômico ao qual a SKY faz parte e por empresas PARCEIRAS da SKY, por prazo indeterminado, estando habilitado a: (i) Promoção e intermediação de venda de assinaturas da SKY; (...)” (fl. 219)

Neste intento, estabelece o contrato que:

“4. O Credenciado deverá, para todas as vendas de serviços de televisão por assinatura realizadas e /ou internet banda larga, preencher a Proposta de Assinatura, a qual deverá ser assinada pelo assinante.

4.1. Após o preenchimento da proposta de assinatura do assinante, o Credenciado deverá cadastrar a

venda no Sistema 'Speed Web', ou em qualquer outro meio que o substitua, desde que homologado pela SKY.

4.1.1. A venda só será concretizada após a validação pela SKY, através do sistema 'Speed Web' e a comissão devida será paga após a habilitação dos serviços, conforme a Política de Remuneração vigente, que será previamente informada pela SKY ao Credenciado via correio eletrônico.” (fl. 221)

Há que se anotar aqui que o contrato celebrado é, sem dúvida, de adesão, forma pela qual é celebrada a maioria dos contratos que envolvem a vida do cidadão comum e se assenta às modernas necessidades de agilidade e padronização na conclusão dos negócios jurídicos, sendo lícito o seu ajuste em negócios civis (art. 423 e 424 do CC/02). A vontade do aderente é limitada, entretanto tal restrição não implica, necessariamente, em um desequilíbrio contratual, porquanto lhe resta aderir ou não. Mas, adere quem quer, de sorte que não se vê qualquer restrição a esta forma de contratar.

Disto se conclui que eventuais cláusulas ambíguas ou contraditórias devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao aderente (art. 423 do CC), mas no contrato *sub judice* não se entrevê este tipo de cláusulas, nem foi esta a

alegação do aderente.

Nota-se que, de acordo com o contrato, a parte autora era responsável na avença pelo cadastro dos novos assinantes no sistema da requerida, devendo cumprir com tal mister com cautela e a boa-fé inerente às relações contratuais.

A cláusula referente aos estornos deixa claro que os descontos seriam realizados se houvesse algum cadastro em desacordo, após análise da ré:

“5.2.1. Dentro do prazo indicado pela Sky nas políticas de remuneração, e tendo como base os indicadores e classificações previstos nessas políticas, serão executadas avaliações de qualidade das vendas realizadas pelo Credenciado, reservando-se à SKY o direito de, após as referidas avaliações, corrigir e promover estornos totais e / ou parciais dos valores antecipados ao Credenciado, por toda e qualquer venda que redunde em prejuízo econômico à SKY, principalmente, mas não se limitando às seguintes situações identificadas:

a) Cancelamento voluntário ou involuntário da assinatura;

b) Constatação de fraude; e / ou

c) Reclassificação do Credenciado na categoria de notas indicada pela SKY nas políticas de remuneração.”

Ou seja, ao contrário do que foi alegado na exordial, o contrato firmado entre as partes possui cláusula prevendo os estornos objurgados, que terão lugar quando houver alguma das hipóteses acima elencadas, que, ao que se vê, não se revelam abusivas.

Em verdade, o que se conclui é que os estornos ocorrerão quando algum cadastro tenha sido realizado por fraude, cancelamento da assinatura dentro de 120 dias ou em razão de reclassificação do credenciado, hipóteses que são razoáveis e afastam a alegação de arbitrariedade da requerida.

Além disto, os Extratos de Intermediação de Negócios apresentados pela parte autora revelam que cada novo produto vendido era informado pormenorizadamente ao Credenciado, de modo que se pode identificar a assinatura paga e aquela estornada, pois no relatório constam dados como: código do vendedor, número e nome do cliente, ordem de serviço (OS), data da venda, do pagamento e da habilitação do produto, tipo de produto vendido, valor pago, entre outras informações. Todas estas informações, à evidência, afastam a

arbitrariedade e a abusividade alegadas na exordial.

A empresa autora não logrou êxito em apontar quais dessas vendas foram estornadas indevidamente, nem mesmo nos extratos que apresentou às fls. 80/124.

Tais relatórios também não refletem o alegado desconto médio de seis mil reais aventados na exordial.

E, não se perca de vista que, nos termos do CPC, art. 373, inciso I, é do autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito.

Embora, nas relações civis, seja cabível a distribuição dinâmica do ônus da prova, nos termos do § 1º, do art. 373 do CPC¹, não se entrevê, no caso em apreço, peculiaridade que torne impossível ou excessivamente difícil para a parte autora a apresentação dos extratos que poderiam demonstrar todos os descontos, especialmente porque a demandante apresentou, como já dito, os extratos referentes aos últimos cinco meses da relação contratual.

Por este motivo é que o ônus seria mesmo da parte requerente.

¹ § 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

Diante desse quadro, não havia como afirmar, com a segurança necessária, que os estornos, de modo genérico, eram abusivos ou arbitrários, em especial porque “*a revisão contratual somente ocorrerá de maneira excepcional e limitada*” (art. 421-A, inciso II, do CC, incluído pela Lei nº 13.874, de 2019), e no caso dos autos não restou configurada qualquer abusividade que pudesse ensejar a excepcional revisão do contrato entabulado entre as partes.

Neste sentido, já julgou esta Corte
Bandeirante:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE
NULIDADE DE CLÁUSULA
CONTRATUAL CUMULADA COM
PEDIDO DE RESTITUIÇÃO E
COBRANÇA. PROCEDÊNCIA PARCIAL
DA AÇÃO; E, IMPROCEDÊNCIA DA
RECONVENÇÃO. INCONFORMISMO
DA AUTORA. (...) CANCELAMENTOS
SOB ALEGAÇÕES DE NÃO
CONTRATAÇÕES. AÇÕES
DECLARATÓRIAS DE INEXISTÊNCIA
DE RELAÇÃO JURÍDICA. SERVIÇO
NÃO CONTRATADO. LÍCITOS OS*

***DESCONTOS DAS COMISSÕES JÁ
PAGAS. PRETENSÃO AO
RESSARCIMENTO DE VALORES
PAGOS EM DEMANDAS JUDICIAIS
CÍVEIS. IMPOSSIBILIDADE.
RESPONSABILIDADE DA
REQUERIDA EM VALIDAR AS
PROPOSTAS. ABUSO NO USO DE
MATERIAL NÃO COMPROVADO E
QUE NÃO PODE SER PRESUMIDO
COM BASE NA MÉDIA DOS OUTROS
CREDENCIADOS. RECURSOS
DESPROVIDOS.” (Apelação Cível
1002235-82.2021.8.26.0002; Relator
Des. Dario Gayoso; 27ª Câmara de
Direito Privado; Julgamento:
12/03/2024; g.n.)***

Com este entendimento, é o caso de rejeição do pedido autoral de declaração de ilegalidade dos estornos realizados durante a vigência contratual, bem como os pedidos deste decorrentes.

A partir da reforma ora empreendida, verifica-se que o caso de julgar a demanda totalmente

improcedente, devendo a sucumbência ficar a cargo da parte autora, fixando-se honorários no importe de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, que deverá ser pago em benefício do patrono da parte requerida.

Diante do exposto, nos termos da fundamentação supra, é dado provimento ao recurso para julgar a demanda improcedente, invertendo-se os ônus sucumbenciais.

DÉCIO RODRIGUES

Relator