



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410971

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053820-08.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA., é apelado EF GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1053820-08.2023.8.26.0002

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA

Apelada: EF GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA

Ação: Declaratória de rescisão contratual e condenatória de restituição de valores pagos

Comarca: São Paulo - Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª vara cível

Juiz prolator: Guilherme Augusto de Oliveira Barna

Voto nº 8.183

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação declaratória de rescisão contratual e condenatória de restituição de valores pagos. Elevada complexidade do software ofertado. Suposta impossibilidade de utilização do sistema. Sentença de procedência. Insurgência da ré.

- Relação de consumo. Inexistência. Possibilidade de aplicação da teoria finalista afastada por inexistência de hipossuficiência econômica, técnica ou jurídica da apelada. Inviável a aplicação das disposições do CDC.

- Falha na prestação de serviços. Não ocorrência. Fatos constitutivos do direito da autora não demonstrados. Manual técnico de utilização e canal de comunicação disponíveis. Possibilidade contratar serviço adicional de consultor para oferecer treinamento. Rescisão antecipada por iniciativa da contratante. Indevida a restituição de valores. Sentença reformada.

RECURSO PROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA** contra a r. sentença de fls. 99/101, de relatório adotado, de procedência da **AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL E CONDENATÓRIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS** contra ela promovida por **EF GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA**.

Em razões recursais (fls. 104/121), a ré, ora apelante, sustenta que exerce a atividade de licenciamento de software pronto para uso (*software as a service*) e não integra os serviços objeto do contrato a obrigação de “auxiliar a parte no estudo e ensinamento para utilização da plataforma”. Ressalta que foram entregues à contratante todos os manuais técnicos necessários à pronta utilização do sistema, sem prejuízo da possibilidade de opção por serviço adicional, de consultoria para treinamento e esclarecimento do sistema; que o contrato “*software as a service*” inclui o fornecimento do software padronizado e com funcionamento adequado e não abrange treinamento específico ou possibilidade de personalização; que não houve falha na prestação dos serviços contratados e a plataforma padronizada estava disponível e pronta para uso, sem intercorrências; que não ao caso não se aplica o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o serviço se destinou a implementar a atividade lucrativa desenvolvida pela apelada. Pede o provimento do recurso e a consequente reforma da sentença com declaração de improcedência integral da demanda.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 122/123) e respondido (fls. 128/132).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que, em 24/1/2022, as partes celebraram contrato de cessão de direito de uso do software “*Sales Cloud – Professional Edition*” fornecido pela apelante, cuja complexidade era, até então, desconhecida pela apelada e que não foi superada com a simples consulta aos manuais básicos entregues pela apelante. Como não conseguiu utilizar o programa, optou pela rescisão do contrato e, para tanto, ajuizou esta demanda, em busca da declaração judicial de rescisão do contrato e condenatória de restituição dos valores pagos.

Na origem, a ação foi julgada procedente e contra esse resultado se volta a insurgência recursal.

II.2. É oportuno registrar que o software objeto do contrato celebrado entre as partes foi implantado com objetivo de implementar o desenvolvimento de atividade empresarial da apelada, cenário que possibilitaria, em tese, ver na relação jurídica sinais de consumo, por aplicação da teoria finalista. Contudo, por não caracterizada a hipossuficiência da apelada, não têm aplicação ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor e, em consequência, descabe cogitar de inversão do ônus da prova.

Esta foi a solução adotada em julgamentos de casos similares realizados por este E. Egrégio Tribunal:

“RESCISÃO CONTRATUAL, DECLARAÇÃO DE

INEXIGIBILIDADE DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Contrato de cessão de direito de uso de software e serviços complementares (ré Totvs) e de implantação do software (ré IDX). Inobservância do cronograma estabelecido e não entrega do produto. Mera disponibilização do software, a ser implantado por outra empresa. Serviço que se revela ineficaz. Inutilidade da prestação. Coligação contratual. Resolução de ambos os contratos de rigor. Relação de consumo não vislumbrada. Inexistência de solidariedade. Resolução por inadimplemento (art. 475 do CC) que dispensava aviso prévio. Existência de justa causa para o término da avença. Negativação do nome de pessoa jurídica. Dano moral caracterizado (Súmula 227 do STJ). Indenização devida. Quantum reduzido para R\$10.000,00. Recursos parcialmente providos.” (TJSP, Apelação Cível nº 1002350-78.2021.8.26.0269, 36ª Câmara de Direito Privado, Relator MILTON CARVALHO, julgado em 21/09/2021).

II.3. No caso *sub judice*, a controvérsia se resume à existência ou não de obrigação da apelante de oferecer treinamento voltado à plena utilização do sistema contratado, bem como à alegada elevada complexidade do software, que impossibilitaria o seu uso regular sem auxílios externos de relevo.

A apelante, de um lado, afirma que estavam disponíveis para utilização pela apelada manuais básicos de utilização do sistema e canal de suporte básico, passível de consulta em caso de dúvidas. A apelada, por sua vez, alegou que o sistema se revestia de elevada complexidade, tornando inviável a sua utilização para a finalidade a que se destinava, uma vez que os manuais e o canal de atendimento se mostraram insuficientes para permitir compreensão integral do produto adquirido.

Nesse contexto, competia à apelada demonstrar os fatos constitutivos do direito invocado, fazendo prova da alegada complexidade do software que deu causa à impossibilidade de utilização regular do sistema. Contudo, a apelada não apresentou elementos seguros a corroborar sua versão dos fatos, uma vez que sequer demonstrou quais seriam as dificuldades e dúvidas não sanadas pelo material de apoio fornecido.

Não bastasse, sempre foi possível para a apelada a celebração de contrato adicional de consultor externo, incumbido de efetivo treinamento de seus prepostos para a utilização plena do software contratado, cenário que, contudo, não significa impossibilidade da pronta utilização do sistema, mas somente a existência de alternativa para os casos em que a contratante encontre dificuldades na condução da tecnologia.

Por fim, é possível extrair dos autos que o serviço foi contratado em 24/1/2022, utilizado de forma regular até 6/5/2022, momento no qual a apelada manifestou sua intenção de rescindir o pacto celebrado. A manutenção do vínculo por meses, antes de sinalizada a intenção rescisória, milita em desfavor da tese de imprestabilidade do software.

Assim, é frágil e destituída substrato probatório a afirmação da apelada de que o software não servia para os fins pretendidos, dada a elevada complexidade. Com efeito, a autora não se desincumbiu do ônus processual que lhe competia, nos termos do que dispõe o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Porque o conjunto probatório não confere veracidade à versão autoral e porque há elementos seguros no sentido

de que o software não apresentava qualquer embaraço a impedir o uso regular, é impossível imputar à apelante obrigação de restituir os valores que recebeu em virtude do contrato questionado. Fica mantida a declaração de rescisão do instrumento, porém, de forma imotivada e manifestada de forma unilateral pela apelada, passível de incidência das disposições e penalidades contratuais estabelecidas para a situação concreta.

Assim, é caso de reformar a sentença prolatada para declarar a procedência parcial da demanda somente para rescindir o vínculo celebrado, afastada a condenação à devolução de valores pagos. E, como consequência do novo desfecho atribuído à lide e em consideração ao princípio da causalidade, caberá à apelada o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto,
DOU PROVIMENTO ao recurso.

CLAUDIA MENGE

Relatora