



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

### SENTENÇA

Processo Digital nº: **1019395-87.2015.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Sumário - Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes**  
 Requerente: **Terraço Perea Hotel Ltda Me**  
 Requerido: **Claro S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

### RELATÓRIO

**TERRAÇO PEREA HOTEL LTDA ME** propôs ação declaratória de inexistência de vínculo jurídico contra **NET SÃO CARLOS** aduzindo que em 24/07/2015 o seu representante legal esteve pessoalmente no estabelecimento da ré e solicitou o cancelamento dos serviços de TV por Assinatura, inclusive com a quitação das pendências existentes, entretanto a ré deixou de cancelar os serviços e continuou enviando as faturas mensais, que geraram a notificação para futura inclusão em órgão de proteção ao crédito. A autora, porém, a partir do cancelamento, não usufruiu os serviços, tanto que no mesmo dia da solicitação providenciou a retirada dos aparelhos, que a ré não buscou. Os prepostos da autora entraram em contato com os representantes da ré e, a partir das conversas, está claro o cancelamento. Sob tais fundamentos, pede a declaração de inexistência de vínculo contratual a partir de 24/07/2015, a condenação da ré na obrigação de abster-se de efetuar cobranças e ameaças de inscrição em órgãos restritivos, e a exibição, pela ré, das conversas telefônicas.

Antecipação de tutela indeferida (fls. 40).

A **CLARO S/A**, sucessora da ré, apresentou contestação (fls. 46/58), afirmando que os serviços somente foram cancelados em 30/10/2015, em razão da inadimplência da autora, e que o cancelamento solicitado em 24/07/2015 não pode ser efetivado pois para tanto era necessária a apresentação do contrato social e quitação das pendências, sendo que, orientado a respeito, o representante legal não retornou posteriormente. Os contatos posteriores ocorreram apenas em outubro, sem solicitação inequívoca de cancelamento, até



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

que este ocorreu por conta do inadimplemento. Sustenta que estão pendentes as faturas vencidas em agosto, setembro e outubro, salientando-se que mesmo no caso de se admitir como data de cancelamento o dia 24/07/2015, a primeira dessas faturas é devida pois refere-se ao mês de julho. Acrescenta, por fim, que não há gravações de conversas a serem exibidas porque os contatos foram realizados pessoalmente ou por e-mail.

Réplica a fls. 107/114.

**FUNDAMENTAÇÃO**

Julgo o pedido na forma do art. 330, I do CPC, pois a prova documental é suficiente para a solução da controvérsia, e as demais formas de prova não seriam pertinentes ao caso.

O STJ, interpretando a expressão destinatário final contida no art. 2º do CDC, adotou, em linha de princípio, a teoria finalista, mais restrita, segundo a qual destinatária final é apenas a pessoa física ou jurídica que recebe o produto ou serviço para uso ou por interesse pessoal, sem incorporá-lo ou aproveitá-lo, de qualquer modo, no desenvolvimento da empresa ou da profissão, ainda que o retirando do mercado.

Tal linha de interpretação afasta o emprego da teoria maximalista, mais ampla, que considera destinatário final todo aquele que retira o produto ou serviço do mercado.

A teoria finalista deve, realmente, ser adotada, pois restringe a proteção do CDC a quem realmente é vulnerável, lembrando que o CDC foi criado para dar concretude à promessa constitucional de se defender esse agente econômico, o consumidor (art. 5º, XXXII e art. 170, I, CF; art. 48, ADCT), o que somente se justifica, no sistema, por ser o consumidor parte vulnerável da relação: o propósito é de se reequilibrar uma relação desequilibrada, numa específica realização da igualdade material (art. 5º, caput, CF).

Tal propósito seria distorcido ao proteger-se, por exemplo, grande empresa que adquire bem de pequeno fornecedor, retirando o bem do mercado, caso em que, manifestamente, a empresa não é parte vulnerável da relação e seria beneficiada com proteção anti-isonômica.

Por outro lado, também não se pode ignorar que, em certos casos, o bem ou


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**4ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

serviço é retirado da cadeia de consumo, é empregado na atividade profissional ou empresarial e mesmo assim o adquirente do produto ou serviço é vulnerável, perante o fornecedor, o que justificaria a proteção legal.

Justamente por tal razão, o STJ procedeu a um ajuste em sua interpretação para ser "flexibilizada a aplicação da teoria finalista quando ficar comprovada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica" do destinatário profissional ou empresa (STJ, AgRg no AREsp 439.263/SP, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, 3ªT, j. 27/03/2014).

É a teoria finalista mitigada ou aprofundada (CLÁUDIA LIMA MARQUES), absolutamente certa quanto à fixação de critérios para que o CDC seja aplicado de modo ajustado aos propósitos do microssistema protetivo.

Seguindo tal orientação, quanto ao caso em comento, observamos que a autora não seria destinatária final segundo a teoria finalista estrita, no entanto é consumidora segundo a teoria finalista mitigada, uma vez que, pequena empresa no ramo de hotelaria, é hipossuficiente do ponto de vista econômico e técnico, em relação à ré, detentora de conhecimentos técnicos privilegiados, não compartilhados com a autora, a respeito do modo como o serviço é prestado e, especialmente, a respeito de suas normas internas e burocráticas no tocante ao procedimento que ela, ré, exige para considerar rescindidos seus contratos.

Aplica-se, pois, o Código de Defesa do Consumidor ao caso.

Indo adiante, passa-se ao exame dos fatos.

O representante legal da efetivamente esteve no estabelecimento da ré em 24/07/2015 e, na ocasião, solicitou o cancelamento dos serviços.

Tal fato é incontroverso e consta de anotações feitas pelo preposto da própria ré, indicadas no print de fls. 49.

A exigência de que apresentasse o contrato social para a efetivação do cancelamento mostrou-se, no caso concreto, abusiva, porquanto é improvável que terceiro, fraudulentamente, solicite o cancelamento de serviços em nome do usuário.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

O caso é bem distinto daquele em que se contrata fraudulentamente em nome de alguém. Nesta hipótese há a vantagem ao fraudador, muito improvável no caso de pedido de rescisão, de interrupção do vínculo.

Se não bastasse, a providência burocrática exigida pela ré foi incompatível com a aceitação de solicitações e manifestações de vontade pelo telefone, sem a possibilidade de se garantir a identidade do interlocutor, como efetivamente ocorreu em datas e circunstâncias posteriores, relatadas na contestação.

A conduta contraditória não lhe favorece.

Ainda sobre a data que será considerada como de cancelamento, cumpre notar que a conduta do preposto da ré levou o representante da autora a crer, sinceramente, que o contrato estava rescindido.

Com efeito, a autora comprovou, com a inicial (fls. 30), já em 16/07/2015 ter solicitado serviços de instalação de antenas em seu hotel, a um prestador de serviço, antenas essas instaladas em 18/07/2015 (fls. 31) e que vieram, efetivamente, em substituição à TV por Assinatura prestada pela ré.

Inclusive, em 30/07/2015, um hóspede reclamou do fato de o hotel não mais oferecer esse último serviço (fls. 116/117).

Tem-se que o representante legal da autora foi mal informado pelo preposto da ré, porquanto, se tivesse sido bem informado, se tivesse entendido que a não apresentação do contrato social estava sendo imposta como condição para análise do pedido de cancelamento, certamente não teria desinstalado os aparelhos já em 24/07/2015, conduta afirmada na inicial, não impugnada em contestação e condizente com a prova já referida anteriormente pelo juízo.

Tem-se que a ré violou direito básico do consumidor à "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem" (art. 6º, III, CDC). A autora, não informada adequadamente, supôs reconhecida a rescisão contratual pela ré. Houve vício de informação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Será admitida, portanto, como data de rescisão do contrato, 24/07/2015.

A ação, porém, não é integralmente procedente, porque a ré demonstrou que há um resíduo da dívida, pertinente ao uso do serviço até 24/07/2015, vez que o acordo quitado conforme fls. 27/28 refere-se aos "atrasados" até 24/07/2015, e o montante pertinente ao mês de julho ainda não estava "atrasado", pois somente seria cobrado em agosto.

Saliento, por fim, que a inexigibilidade é a partir do dia subsequente à solicitação de cancelamento, pois que os serviços foram prestados, posto que parcialmente, no dia em que ele ocorreu.

### **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente a ação e (a) declaro a rescisão do contrato em 25/07/2015 (b) declaro a inexigibilidade de qualquer débito relativo ao contrato em discussão cujo fato gerador seja a prestação do serviço a partir de 25/07/2015, inclusive (b) condeno a ré na obrigação de abster-se de cobrar da autora qualquer débito cujo fato gerador seja a prestação do serviço a partir de 25/07/2015, inclusive.

A autora decaiu de parte mínima do pedido, motivo pelo qual condeno a ré nas verbas sucumbenciais, arbitrados os honorários, por equidade, em R\$ 1.000,00.

P.R.I.

São Carlos, 09 de março de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**