ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
2ª Vara Cível da Comarca de Joinville

Av. Hermann August Lepper, 980 - Bairro: Saguaçu - CEP: 89221902 - Fone: (47)3130-8517 - Email: joinville.civel2@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 0047866-27.2012.8.24.0038/SC

AUTOR: DOHLER S/A

AUTOR: COMFIO COMPANHIA CATARINENSE DE FIACAO

RÉU: TOTVS S.A.

RÉU: TSC SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA

SENTENÇA

Dohler S.A. e Comfio Companhia Catarinense de Fiação ajuizaram ação declaratória de rescisão contratual c/c inexistência de débito, restituição de valores pagos e ressarcimento de danos materiais contra TOTVS S.A. e ACTVS Software e Apoio à Gestão Ltda. (atualmente denominada TSC Serviços de Tecnologia Ltda.), todas já qualificadas nos autos, sustentando que, em setembro de 2010, após tratativas iniciadas em julho daquele ano, contrataram com as rés a cessão de direito de uso de um sistema integrado de gestão empresarial (ERP Logix) e os serviços de sua implantação, ao custo aproximado de R$ 1.656.000,00, com virada de chave prevista para 1º/1/2011. Narraram que, já na fase de pré-implantação e, sobretudo, após a entrada do sistema em produção, usuários de praticamente todos os setores passaram a enfrentar falhas reiteradas nos módulos de faturamento, contabilidade, fiscal, suprimentos, laboratório, contas a pagar e contas a receber, entre elas a emissão de duplicatas em duplicidade e remetidas a bancos diferentes, notas fiscais emitidas sem os descontos concedidos, relatórios inconsistentes e lentidão incompatível com a operação. Disseram ter comunicado os problemas por dezenas de e-mails e em reuniões, suspendido os pagamentos em 24/2/2011, abandonado o sistema em maio de 2011 diante da ausência de solução e formalizado a rescisão por notificação entregue em 12/7/2011, além de terem sido penalizadas pela Comissão de Valores Mobiliários e pela Receita Federal (Dacon) por atraso na entrega de informações que o sistema não gerava com segurança. Em decorrência disso, pediram a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova; a declaração de rescisão do contrato por inadimplência das rés; a condenação da TOTVS à restituição de R$ 467.015,11 e da ACTVS à restituição de R$ 601.735,87, com atualização desde cada desembolso; o ressarcimento das multas pagas à CVM e ao Dacon, no valor de R$ 101.991,97; e a declaração de inexistência dos débitos representados pelas faturas n. 000123730, 000123732, 127641, 132165, 137213, 137215, 000143994, 000133344, 000143996, 000133342 e 000128748 (evento 228, PET1-PET48).

A exceção de incompetência oposta pela TOTVS foi rejeitada, com reconhecimento da relação de consumo para fins de fixação do foro (evento 228, DEC661-DEC663), decisão mantida pelo Tribunal de Justiça (evento 228, CERTJULG664-CERTJULG672).

Citada, a TOTVS apresentou contestação na qual, sem arguir preliminares, sustentou que as autoras avaliaram e aprovaram o sistema; que cumpriu suas obrigações de cessão das licenças e de suporte e manutenção; que as ocorrências relatadas decorreram, em sua maioria, de erros de operação, de parametrizações e customizações definidas pelas próprias autoras e de resistência dos usuários ao novo sistema; que não há relação de consumo; que, no mínimo, haveria culpa concorrente; que as multas administrativas não guardam nexo com o contrato, sobretudo diante das cláusulas 9.2 e 9.3, que atribuíam às contratantes a manutenção de rotinas paralelas e o cumprimento dos prazos fiscais; e que eventual responsabilidade estaria limitada pela cláusula 10.4 (evento 228, CONT570-CONT601).

Houve réplica (evento 228, RÉPLICA615-RÉPLICA620).

Já a ACTVS contestou afirmando que os serviços de implantação foram prestados e aprovados pelas autoras, que os ajustes posteriores à virada foram feitos a quatro mãos, que só cobrou horas lastreadas em ordens de serviço assinadas e que as autoras utilizaram o sistema por cerca de cinco meses, sem prejuízo financeiro (evento 228, CONT628-CONT640).

A análise da incidência do Código de Defesa do Consumidor foi postergada para a sentença e foi deferida a prova pericial (evento 228, DEC656-DEC659). O laudo foi apresentado pelo perito Rafael Alexandre Schmitt (evento 228, LAUDO910-LAUDO932), com manifestação das partes.

Na sequência, foram indeferidos os quesitos suplementares, declarada a suficiência da prova técnica e, com fundamento no art. 373, § 1º, do Código de Processo Civil, atribuído às autoras o ônus de demonstrar que dispunham de corpo técnico hábil a operar o sistema e às rés o de demonstrar que houve resistência deliberada do corpo técnico das autoras em viabilizar o seu funcionamento (evento 228, DESP1140-DESP1142).

Durante a primeira fase da instrução, foi ouvida a testemunha Félix Aparecido Olivetti Vilar e, por carta precatória, o informante Ariberto Montibeller Junior, ambos arrolados pela ACTVS, e declarado precluso o direito das autoras à oitiva de suas testemunhas (evento 228, INF1221 e DEC1311-DEC1312). Após alegações

finais (eventos 245, 246 e 250), sobreveio sentença de improcedência (evento 288), mantida em embargos de declaração (evento 308) e cassada em grau de apelação para que fosse oportunizada a oitiva das testemunhas arroladas pelas autoras (evento 347).

Indeferida a substituição de testemunhas (evento 359), realizou-se nova audiência, na qual foram ouvidas as testemunhas Rogério May, Rudinei Hass e Silvio Meyer, rejeitadas as contraditas das rés e homologada a desistência da oitiva de Charles Paul e Arlindo da Silva Petry (eventos 465 e 466).

As partes apresentaram alegações finais (eventos 470, 480 e 482).

Convertido o julgamento em diligência para regularização do polo ativo diante da baixa da Comfio perante a Receita Federal (evento 484), a Dohler comprovou ter incorporado aquela sociedade (evento 492).

É o relatório. **Decido.**

A pretensão, adianto, deve ser julgada parcialmente procedente.

Antes de qualquer outra coisa, registro que a baixa da Comfio Companhia Catarinense de Fiação no cadastro de pessoas jurídicas não decorreu de liquidação, mas de incorporação pela coautora Dohler S.A., aprovada em assembleia de 1º/10/2021 e arquivada na Junta Comercial (evento 492, ANEXO2-ANEXO4). Nessa hipótese não há extinção do direito discutido, e sim sua transmissão a quem já integra a relação processual, pois *"na incorporação, uma ou várias sociedades são absorvidas por outra, que lhes sucede em todos os direitos e obrigações"* (art. 1.116 do CC). A regularização tardia não contamina os atos praticados, porque ambas as autoras sempre estiveram representadas pelos mesmos advogados e nenhuma das rés aponta prejuízo concreto. É exatamente a orientação do Superior Tribunal de Justiça: *"No âmbito processual, impõe-se a sucessão processual da sociedade incorporada pela incorporadora. Julgados desta Corte Superior. 4. Caráter relativo da nulidade decorrente da realização tardia da sucessão processual, sendo cabível a convalidação dos atos praticados pelo patrono da sociedade incorporada"* (STJ, AgInt no REsp n. 1.804.271/SP, Terceira Turma, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 16/12/2019). Reconheço, portanto, a sucessão processual da Comfio pela Dohler S.A., a quem caberão, por inteiro, os efeitos desta sentença.

Feito esse registro, é incontroverso que as partes celebraram, em 2010, contrato de cessão de direito de uso do ERP Logix e de serviços mensais de suporte e manutenção com a TOTVS (evento 228, INF159-INF163) e contrato de serviços de implantação com a ACTVS, integrante da rede de distribuição TOTVS; que o sistema entrou em produção em 1º/1/2011; que foi utilizado até 13/5/2011, quando as autoras retornaram ao sistema anterior; que, nesse período, foram emitidas cerca de 40.500 notas fiscais; e que as autoras suspenderam os pagamentos e, por notificação entregue em 12/7/2011, deram o contrato por rescindido (evento 228, LAUDO911, LAUDO923 e LAUDO930).

A controvérsia existente nos autos, portanto, reside em saber se a ruptura do contrato foi provocada por inadimplemento das rés, apto a autorizar sua resolução com a restituição do que foi pago e a inexigibilidade das cobranças posteriores, ou se decorreu de decisão empresarial das autoras, tomada antes que seus usuários amadurecessem no uso de um sistema que, segundo as rés, funcionava; e, em caso de inadimplemento, se as multas aplicadas pela CVM e pela Receita Federal podem ser atribuídas às rés.

Para as autoras, o ERP nunca alcançou a confiabilidade mínima que justifica sua contratação, e os vícios, comunicados reiteradamente, não foram sanados no prazo contratual e legal; já as rés sustentam que o sistema foi homologado, entrou em produção, faturou dezenas de milhares de notas e *"poderia ser utilizado a contento"*, sendo as dificuldades fruto de parametrizações, migração de dados, homologação deficiente e falta de adaptação dos usuários.

Da análise das provas existentes nos autos é possível a conclusão, com margem de segurança, que a tese das autoras deve prevalecer, salvo quanto às multas administrativas.

Isso porque a pergunta que este processo exige responder não é se o sistema ligava, emitia notas ou permitia algum trabalho. Um ERP não é contratado para funcionar de algum modo. É contratado para integrar, com confiabilidade, as informações financeiras, contábeis, fiscais e operacionais de uma empresa, permitindo que ela feche seus balanços, apure seus custos, cobre seus clientes e cumpra suas obrigações sem precisar refazer à mão aquilo que pagou para automatizar. O Superior Tribunal de Justiça, **em caso envolvendo a própria TOTVS**, assentou essa premissa com precisão: *"4. A prestação deficitária ou incompleta só representa cumprimento parcial da obrigação quando aproveite o credor, do contrário, estará configurado inadimplemento total. 5. Uma empresa que encomenda a confecção e implementação de software para gestão integrada de suas atividades produtivas somente tem interesse em um sistema que seja efetivamente capaz de substituir, com vantagem, aquele anteriormente utilizado. Trata-se, portanto, de uma obrigação de resultado. 6. Se o novo sistema não cumpre sua finalidade específica, fica configurado verdadeiro inadimplemento da obrigação, e não cumprimento parcial, o que enseja o desfazimento do negócio jurídico"* (STJ, REsp n. 1.731.193/SP, Terceira Turma, rel. Min. Moura Ribeiro, j. 22/9/2020).

É sob essa lente que o laudo pericial precisa ser lido, e ele precisa ser lido por inteiro.

Há, no trabalho do perito, duas camadas distintas. A primeira é técnica: a resposta, quesito por quesito, sobre o que foi reproduzido no sistema restaurado, com a base de dados íntegra e acesso irrestrito (evento 228, LAUDO911). A segunda é valorativa: a opinião final de que o sistema *"poderia ser utilizado a contento"*, de

que *"faltou amadurecer no seu uso"* e de que *"não houve comprovação técnica para a interrupção do projeto"* (evento 228, LAUDO930). A primeira camada é prova técnica no sentido próprio e não tenho razão alguma para dela me afastar. A segunda já não é propriamente técnica. **Saber se a ruptura de um contrato estava justificada é qualificação jurídica dos fatos, que pertence ao juiz, e o próprio juízo, ao declarar a suficiência da perícia, lembrou que cabia ao magistrado, como *peritus peritorum*, cotejar as informações do laudo com as obrigações assumidas pelas partes (evento 228, DESP1140)**. O Código de Processo Civil é expresso ao dispor que *"o juiz apreciará a prova pericial de acordo com o disposto no art. 371, indicando na sentença os motivos que o levaram a considerar ou a deixar de considerar as conclusões do laudo, levando em conta o método utilizado pelo perito"* (art. 479).

Não ignoro que a perícia goza de presunção de veracidade e que o juiz *"não pode afastar as conclusões da prova técnica baseando-se em mera presunção"* nem *"desconsiderar as conclusões da perícia, sem indicar as razões do seu convencimento"* (STJ, AgInt no AgInt no AREsp n. 1.977.066/SP, Quarta Turma, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 10/11/2025). Por isso mesmo, não substituo o perito por intuição. O que faço é tomar os fatos que ele próprio constatou e extrair deles a consequência jurídica que o contrato e a lei impõem.

E os fatos constatados são eloquentes. Ao sintetizar os quesitos que lhe chamaram a atenção, o perito classificou os pontos 22 e 44 como *"erro na atualização de versão"* e os pontos 23, 26, 32, 39 e 42 como *"erro de programa"* (evento 228, LAUDO929). **Nenhum deles é erro de usuário**. Na emissão de notas, verificou que uma mesma nota saía com valor zero e, reemitida em seguida, com o valor correto, o que evidenciava *"um erro no programa"* (evento 228, LAUDO914). No contas a pagar, um mesmo relatório financeiro, com os mesmos filtros e alterada apenas a ordenação, apresentou saldo de R$ 1.240.722,28 e, depois, de R$ 7.180.877,66, o que, nas palavras do perito, *"evidencia que havia um erro no programa"* (evento 228, LAUDO917). Constatou *"indícios de insegurança e imprecisão"* nesse módulo, cujo motivo os consultores das rés, presentes à perícia, *"não souberam justificar"* (evento 228, LAUDO919-LAUDO920). Registrou que a conciliação bancária *"deixou de ser usada em março de 2011 pela Dohler, devido ao grande número de problemas"*, reproduziu no sistema um estorno de R$ 5.853,07 lançado na conciliação como R$ 17.559,21 e anotou que um erro já corrigido voltou a ocorrer após a aplicação de um pacote de atualização enviado pelas rés, persistindo mesmo depois de nova correção (evento 228, LAUDO920-LAUDO921). Confirmou o envio de um mesmo documento a dois bancos distintos, a impossibilidade de baixar corretamente títulos já quitados, a falta de geração de comissões devidas a representantes e o fato de a Dohler ter sido obrigada a desenvolver programa paralelo para conferir os retornos bancários, *"devido à falta de uma ferramenta adequada no sistema Totvs para fazer esta conferência"* (evento 228, LAUDO921). E concluiu, ao responder o quesito 17 das autoras, que *"foram apresentadas durante a perícia algumas ferramentas paralelas construídas pela Dohler em virtude da falta de confiança nas informações apresentadas pelo ERP Totvs"* (evento 228, LAUDO912).

Há mais, e é talvez o trecho mais revelador do laudo. Ao examinar um chamado relativo ao programa que gerava o chamado PIM, o perito constatou que a TOTVS desenvolveu um novo programa, mas aquele outro ainda lia a base de dados do programa anterior, e que a solução foi a TI da Dohler executar um procedimento manual no banco de dados, por orientação da própria fornecedora. E escreveu: *"Considero este tipo de situação bastante grave do ponto de vista da Dohler (ou do ponto de vista daquele que compra o software Totvs). Esse tipo de 'esquecimento' gera insegurança acerca da qualidade do software e da qualidade do serviço prestado pela Totvs/Actvs"*. Mais adiante, acrescentou que, para quem compra o sistema, *"o Logix é uma 'caixa preta' e cabe à Totvs e Actvs garantir que o sistema sempre funcione de forma adequada e correta, onde novas versões de programas não interfiram em processos que já foram definidos previamente e funcionavam até então de maneira correta"* (evento 228, LAUDO913). Também registrou o relato da equipe Dohler, cujo motivo os consultores das rés presentes à perícia não souberam justificar, de que, em janeiro e fevereiro de 2011, os consultores alocados na empresa corrigiam inconsistências diretamente no banco de dados, sem passar pelas telas do sistema, procedimento *"considerado paliativo no primeiro momento"* que *"passou a se tornar rotineiro gerando muita insegurança na equipe Dohler"* (evento 228, LAUDO920).

Pois bem. O laudo que as rés invocam como prova de que nada havia de errado é o mesmo que descreve programas lendo bases de dados obsoletas, relatórios contábeis cujo total varia em quase seis milhões de reais conforme a ordem de impressão, conciliação bancária abandonada por excesso de falhas, correções que se desfaziam a cada nova atualização e consultores que remendavam a base de dados por fora do sistema. Diante desse quadro, **a afirmação de que o sistema *"poderia ser utilizado a contento"* só se sustenta como prognóstico, condicionado a um amadurecimento futuro e de duração indefinida**. O próprio perito reconheceu, aliás, que no momento da rescisão o sistema *"apresentava problemas pontuais, mas não é possível determinar quantos destes problemas foram gerados por falha na sua operação"* (evento 228, LAUDO922). Ou seja, a tese de que as falhas eram dos usuários ficou no campo da hipótese, enquanto os erros de programa ficaram no campo da constatação.

A prova oral, colhida por determinação do Tribunal, confirma exatamente essa leitura. Rogério May, que integrava a equipe técnica da Dohler, relatou que os problemas surgiram na primeira semana após a virada, começando pelo contas a receber, com retornos bancários que não eram processados e clientes cobrados e até protestados por títulos já pagos; que havia divergência entre o que era faturado e o que chegava à contabilidade e ao fiscal; que encontrou na base de dados duas tabelas, uma da versão 10 e outra da versão 11 do sistema, com a mesma nota fiscal, o mesmo número e a mesma série, mas com valores diferentes; que um relatório contábil emitido com os mesmos filtros apresentava resultado diverso conforme a ordenação, coincidindo com o que a perícia reproduziu; que os próprios consultores das rés diziam estar *"perdidos"*, porque as configurações feitas na versão antiga não se refletiam na nova; e, sobretudo, que em junho de 2011 a empresa ainda não havia conseguido fechar com segurança o mês de janeiro (evento 465). Rudinei Hass, que atuava na apuração de custos, descreveu a impossibilidade de fechar o resultado, a instabilidade da base, a convivência de duas versões cujas informações não fechavam entre si, a promessa recorrente de soluções *"para a próxima versão"* e o recurso a planilhas paralelas

(evento 465). O depoimento de Silvio Meyer, que tratou do controle de matéria-prima da Comfio, pouco acrescenta, porque se refere a um módulo de produção que ainda estava em desenvolvimento e, segundo o próprio Rogério, não chegou a ser implantado (evento 465).

Pedem as rés que esses depoimentos sejam desconsiderados ou recebidos com extremas ressalvas, por se tratar de empregados das autoras, alguns em cargos de liderança, e, quanto a Rogério e Rudinei, por terem acompanhado os trabalhos periciais. As contraditas foram rejeitadas em audiência e não há motivo para revisitá-las. O vínculo empregatício, por si só, não está entre as hipóteses de impedimento ou suspeição do art. 447, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil, e a presença dos empregados nas diligências periciais não os converteu em assistentes técnicos; eles estavam lá porque o próprio perito determinou a participação das equipes das áreas de negócio para reproduzir os problemas (evento 228, LAUDO911). **Quem viveu os fatos é, naturalmente, quem os conhece**. A circunstância de terem participado da perícia, de resto, só foi suscitada em alegações finais, depois de colhidos os depoimentos, quando já ultrapassado o momento próprio da contradita (art. 457, § 1º, do CPC). Isso não significa que esses relatos sejam recebidos sem cautela. São, sim, valorados com a reserva que o interesse da empregadora recomenda. Mas a mesma régua vale para Félix Aparecido Olivetti Vilar e Ariberto Montibeller Junior, ligados à ACTVS, e é essa a isonomia que importa: não a etiqueta formal de testemunha ou informante, mas o critério com que cada relato é pesado. E o critério é a corroboração. **Os relatos de Rogério e Rudinei coincidem, ponto por ponto, com o que o perito reproduziu no sistema**. Já o depoimento de Félix, embora sincero, limitou-se à área de compras, que ele próprio liderou e na qual afirmou não ter havido reclamações; sobre duplicidade de cobranças e erros em títulos, disse apenas que não se lembrava e que *"pode ter acontecido"*. O de Ariberto, responsável pelas ferramentas de inteligência empresarial, tratou de erros de cadastro fiscal que, segundo ele, foram revistos e corrigidos, o que não alcança os erros de programa e de versão constatados na perícia.

Ainda que se admita, como sustentam as rés, que parte das ocorrências decorreu de parametrizações, de migração de dados ou de falhas da homologação, e o laudo de fato registra situações desse tipo nos quesitos 25, 27, 31, 34, 35, 36 e 41, essa constatação não neutraliza as demais. **O inadimplemento não exige que todas as falhas sejam imputáveis ao fornecedor; basta que as imputáveis a ele sejam relevantes a ponto de frustrar a finalidade do contrato**. E as que o perito atribuiu a erro de programa e de atualização de versão atingem justamente o núcleo de um ERP: a confiabilidade das informações financeiras e contábeis.

Mesmo sob a perspectiva do ônus da prova, a conclusão não se altera. Não há inversão a ser feita agora, porque a inversão prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor é regra de instrução, que deve ser determinada *"preferencialmente na fase de saneamento do processo ou, pelo menos, assegurando-se à parte a quem não incumbia inicialmente o encargo, a reabertura de oportunidade"* (STJ, EREsp n. 422.778/SP, Segunda Seção, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 29/2/2012). **Nem é preciso**. Este processo teve o ônus da prova distribuído expressamente, com base no art. 373, § 1º, do Código de Processo Civil, desde 2016 (evento 228, DESP1142), de modo que não há surpresa alguma. Às autoras coube demonstrar que dispunham de corpo técnico hábil a operar o sistema, e o perito afirmou que a Dohler tinha quinze profissionais nas áreas de desenvolvimento, suporte e infraestrutura e *"possui pessoal extremamente capacitado para assumir a tarefa de implantar um novo sistema na Dohler e deixou o ambiente preparado para que a implantação ocorresse sem problemas"* (evento 228, LAUDO922). Às rés coube demonstrar resistência deliberada desse corpo técnico ao funcionamento do sistema, e essa prova não veio. O máximo que o laudo registra é que *"ficou subentendido que a equipe Dohler não possuía muita confiança nos profissionais Actvs/Totvs"* (evento 228, LAUDO930). **Desconfiança não é resistência deliberada.** E, se havia desconfiança, o próprio perito explicou sua origem ao dizer que falhas na liberação de programas tornam *"normal que usuário do software passe a questionar com maior vigor e frequência a decisão de continuar utilizando o produto que adquiriu"* (evento 228, LAUDO913). A desconfiança, enfim, foi efeito, não causa.

Tampouco convence o argumento de que as autoras abriram chamados tardiamente, em abril de 2011, e deveriam ter pressionado os consultores ou pedido sua substituição. Os problemas foram comunicados por escrito desde os primeiros dias de janeiro (evento 228, INF207-INF287), discutidos em reuniões presenciais com os consultores que as próprias rés mantinham dentro da empresa, e a prova oral confirmou que eram esses consultores quem abria os chamados no portal da TOTVS quando não conseguiam resolver o problema no local. Exigir do cliente que fiscalizasse a forma como o fornecedor registrava internamente as reclamações que recebia é inverter os papéis da relação contratual. Pela classificação apresentada pela Dohler, aliás, dos 348 chamados corretivos, 326 diziam respeito a programas padrão do sistema e apenas 22 a programas customizados; e a própria relação da TOTVS contabilizou 114 registros de não conformidade (evento 228, LAUDO922).

Nem socorre as rés o fato de o sistema ter permanecido em produção por mais de quatro meses e emitido cerca de 40.500 notas fiscais. A emissão de notas é a face visível de um ERP, mas está longe de esgotá-lo; e, mesmo nela, o faturamento continuava sendo gerado no sistema antigo da Dohler e integrado ao Logix, por acordo firmado às vésperas da virada porque o consultor da área comercial não conseguiu configurar os benefícios fiscais próprios da indústria têxtil (evento 465). Uma companhia aberta que, cinco meses depois de trocar de sistema, ainda não fechou com segurança a contabilidade de janeiro não está usando o software a contento. **Está sobrevivendo a ele**. O Código Civil não obriga o credor a esperar indefinidamente, pois *"se a prestação, devido à mora, se tornar inútil ao credor, este poderá enjeitá-la, e exigir a satisfação das perdas e danos"* (art. 395, parágrafo único).

É precisamente o que o contrato também previa. Pela cláusula 13.2, *"qualquer das partes poderá rescindir este Contrato, a qualquer tempo, sem multa ou indenização, se a outra inadimplir qualquer de suas obrigações e não purgar sua mora nos 30 dias seguintes à notificação escrita reclamando sua correção"* (evento 228, INF162). Os vícios foram reclamados por escrito desde janeiro de 2011; em março, segundo os e-mails que instruem a inicial, as autoras chegaram a fixar o dia 10/4/2011 como prazo para a estabilização do sistema (evento

228, PET14-PET15); o abandono ocorreu em maio e a notificação formal de rescisão foi entregue em 12/7/2011. Muito mais de trinta dias se passaram sem que a mora fosse purgada. Não procede a objeção da TOTVS de que a cláusula só teria sido invocada em alegações finais. A causa de pedir sempre foi o inadimplemento não purgado, e a inicial afirma que as rés foram comunicadas da rescisão *"face não ter purgado a mora contratual"* (evento 228, PET20). Aplicar a cláusula do contrato que as próprias autoras juntaram à inicial é dar aos fatos narrados a qualificação jurídica correta.

Também não colhe a tentativa de cada ré de transferir à outra a responsabilidade. A TOTVS sustenta que suas obrigações se limitavam à cessão de licenças e ao suporte e manutenção, cabendo a implantação exclusivamente à ACTVS. Ocorre que os erros de programa e de atualização de versão descritos no laudo estão no coração das obrigações da própria TOTVS, que garantiu que o software funcionaria *"em substancial conformidade com o descrito nas Especificações"* (cláusula 8.1) e se obrigou, nos serviços mensais, a diagnosticar e solucionar não conformidades e a fornecer atualizações (cláusulas 5.1 e 5.2) (evento 228, INF160-INF161). A ACTVS, de seu lado, assumiu a implantação, cujo resultado útil era um sistema em funcionamento confiável, e o laudo aponta como de sua responsabilidade, entre outras situações, o envio de arquivo de atualização em versão errada e as correções feitas diretamente no banco de dados, à margem do sistema (evento 228, LAUDO912 e LAUDO920). Os dois contratos, ademais, formam uma unidade econômica indissociável: a licença sem implantação é inútil, e a implantação de um software que não funciona com segurança também. Cada ré descumpriu a parte que lhe cabia, e o fracasso do conjunto atinge a ambas.

Quanto às cláusulas contratuais invocadas pelas rés, nenhuma delas tem o alcance pretendido. A cláusula 9.1, segundo a qual a contratante assume a responsabilidade *"pela avaliação, seleção, instalação, implantação, correta utilização, alimentação de dados no Software e pelo resultado obtido com a utilização do Software"*, não pode ser lida como transferência, ao cliente, do risco de erros de programação do próprio fornecedor, sob pena de esvaziar a obrigação principal do contrato; em contrato de adesão, como é o caso, *"são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio"* (art. 424 do CC). A cláusula 10.4, que limita a responsabilidade da TOTVS ao preço da licença ou dos serviços, trata de indenização por perdas e danos e não alcança a simples restituição do preço, que é efeito próprio da resolução e, de todo modo, não ultrapassa o valor pago.

A conclusão é a mesma qualquer que seja o regime jurídico aplicável, o que torna a discussão sobre a incidência do Código de Defesa do Consumidor menos decisiva do que as partes fizeram parecer. Ainda assim, registro que a relação se enquadra na teoria finalista mitigada adotada pelo Superior Tribunal de Justiça. As autoras são indústrias têxteis que adquiriram o software como destinatárias finais, para uso próprio na gestão de suas rotinas, sem qualquer intuito de revendê-lo, e estavam em evidente posição de vulnerabilidade técnica diante de quem desenvolve e controla o código de um sistema que, **nas palavras do perito, era para elas uma "caixa preta"**. A cláusula 16 do contrato, que declara inexistir relação de consumo, não tem o poder de afastar a incidência de normas de ordem pública. Sob o Código de Defesa do Consumidor, a solução decorre diretamente do art. 18, § 1º, II, segundo o qual, *"não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: [...] II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos"*. Mesmo sob o Código Civil, contudo, o resultado seria idêntico, pois *"a parte lesada pelo inadimplemento pode pedir a resolução do contrato, se não preferir exigir-lhe o cumprimento, cabendo, em qualquer dos casos, indenização por perdas e danos"* (art. 475).

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina, em caso muito semelhante, de sistema homologado, posto em produção e depois abandonado, decidiu no mesmo sentido: *"1. A homologação do sistema, a assinatura dos documentos de entrada em produção e a utilização inicial da plataforma afastam a caracterização de inadimplemento absoluto desde a origem, mas não impedem o reconhecimento de inadimplemento superveniente quando falhas operacionais relevantes comprometem a finalidade econômica da contratação. 2. Problemas persistentes relacionados ao ambiente de acesso, ao processamento de documentos fiscais eletrônicos e ao faturamento, documentados durante a execução contratual e objeto de sucessivas tentativas de correção pela fornecedora, configuram inadimplemento apto a justificar a resolução do contrato, nos termos do art. 475 do Código Civil. 3. [...] A alegação de que os problemas decorreram exclusivamente da infraestrutura ou da conduta da contratante constitui fato impeditivo cujo ônus probatório incumbe à fornecedora (art. 373, II, do CPC). [...] 5. Alterações promovidas pela contratante durante a implantação ou circunstâncias relacionadas ao cronograma do projeto não caracterizam culpa concorrente sem demonstração de nexo causal entre tais condutas e os defeitos que fundamentaram a resolução do negócio. 6. Em contratos de implantação de software de gestão empresarial, treinamentos, parametrizações, suporte técnico, homologações e demais atividades preparatórias possuem natureza instrumental e não constituem proveito econômico autônomo. Frustrado o resultado útil perseguido pela contratação, tais etapas não justificam retenção proporcional da remuneração recebida pela fornecedora. 7. A utilização temporária do sistema durante período marcado por falhas persistentes em funcionalidades essenciais não configura aproveitamento econômico apto a afastar a restituição integral dos valores pagos, quando demonstrado que a solução contratada não cumpriu sua finalidade empresarial"* (TJSC, Apelação n. 5001607-56.2024.8.24.0008, Quarta Câmara de Direito Civil, rel. Des. Gustavo Henrique Aracheski, j. 8/10/2026).

A resolução, portanto, é medida de rigor, e dela decorrem duas consequências. A primeira é o retorno das partes ao estado anterior, com a restituição integral do que as autoras pagaram. Não há espaço para retenção proporcional pelos meses de uso ou pelas horas de consultoria, porque esse uso foi precário, marcado por falhas nas funções essenciais e por controles paralelos, e terminou com a reconstrução, no sistema antigo, de tudo o que havia sido lançado no novo; não houve, em suma, proveito econômico autônomo a compensar. Pela mesma razão, a alegação de culpa concorrente não prospera: as falhas de homologação e de operação que o laudo menciona não foram as que motivaram a ruptura, e as rés não demonstraram nexo entre elas e os erros de programa que a justificaram. Os valores pleiteados (R$ 467.015,11 em relação à TOTVS e R$ 601.735,87 em relação à ACTVS)

estão demonstrados pela planilha e pelos comprovantes que instruem a inicial e não foram objeto de impugnação específica, limitando-se a TOTVS a pedir que eventual condenação se restrinja ao que foi efetivamente desembolsado, o que é exatamente o objeto da restituição. A segunda consequência é a inexigibilidade das faturas emitidas pela TOTVS a título de serviços mensais referentes a setembro de 2011 a janeiro de 2012, todas posteriores à ruptura e relativas a um contrato já resolvido por culpa da credora.

Outra é a solução quanto às multas aplicadas pela CVM e pela Receita Federal. Aqui a pretensão já não é de restituição, mas de indenização, e exige prova do nexo causal entre o inadimplemento e o dano. **Essa prova não veio**. O perito limitou-se a registrar que *"foram apresentados indícios de multa por atraso na entrega de ITR e Dacon"* (evento 228, LAUDO921) e, ao examinar a geração dos arquivos fiscais, foi categórico: *"ficou demonstrado que o Logix gera, sim, estes meios eletrônicos, porém a Dohler não demonstrou confiança em fazer esta geração pelo sistema que pagou para utilizar"*, registrando ainda que, mesmo após os acertos e a correção dos programas, "a Dohler não quis validar os arquivos e gerá-los" (evento 228, LAUDO915-LAUDO916). A desconfiança das autoras era compreensível, como visto, mas a decisão de não gerar os arquivos pelo sistema e de não entregá-los no prazo foi delas, e o contrato lhes atribuía expressamente a responsabilidade *"pelo cumprimento dos prazos legais para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos de impostos, independentemente do processamento feito através do Software"* (cláusula 9.3, evento 228, INF161). Cláusula que, ao contrário da 9.1, não esvazia a obrigação do fornecedor, apenas distribui um risco regulatório que, por sua natureza, é de quem está obrigado perante o fisco. Também no precedente do Superior Tribunal de Justiça antes citado, a resolução foi reconhecida e as perdas e danos afastadas justamente porque *"não comprovado o nexo causal entre a conduta inquinada e os prejuízos alegados"* (STJ, REsp n. 1.731.193/SP). O pedido, nesse ponto, é improcedente.

Por fim, a sentença anteriormente proferida, invocada pelas rés como se seus fundamentos permanecessem de pé, foi cassada e não produz efeito algum. O julgamento que agora se faz considera todo o conjunto probatório, inclusive a prova oral que o Tribunal entendeu indispensável, e relê o laudo em sua integralidade, não apenas em suas conclusões finais.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão contida nesta ação declaratória e condenatória ajuizada por Dohler S.A., por si e como sucessora por incorporação de Comfio Companhia Catarinense de Fiação, contra TOTVS S.A. e TSC Serviços de Tecnologia Ltda. (antiga ACTVS Software e Apoio à Gestão Ltda.), qualificadas, para:

a) declarar resolvidos, por inadimplemento das rés, o contrato de cessão de direito de uso de software e prestação de serviços celebrado com a TOTVS S.A. e o contrato de serviços de implantação celebrado com a TSC Serviços de Tecnologia Ltda., com efeitos a partir de 12/7/2011, extinguindo-se, por consequência, a licença de uso do software concedida às autoras;

b) condenar a TOTVS S.A. a restituir à autora a quantia de R$ 467.015,11 e a TSC Serviços de Tecnologia Ltda. a restituir à autora a quantia de R$ 601.735,87;

c) declarar a inexigibilidade dos débitos representados pelas faturas e recibos provisórios de serviço n. 000123730, 000123732, 127641, 132165, 137213, 137215, 000143994, 000133344, 000143996, 000133342 e 000128748, emitidos pela TOTVS S.A. (evento 228, PET45-PET47);

d) rejeitar o pedido de ressarcimento das multas aplicadas pela Comissão de Valores Mobiliários e pela Receita Federal.

O valor da condenação está sujeito à correção monetária pelo índice IPCA a partir de cada desembolso, bem como à incidência de juros moratórios correspondentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, contados da citação de cada ré.

Tendo as autoras decaído de parte mínima do pedido (art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil), condeno as rés ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios de sucumbência, estes que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação somado ao proveito econômico obtido com a declaração de inexigibilidade (R$ 101.811,69), considerados o grau de zelo profissional, a complexidade técnica da causa, a realização de perícia e de duas fases de instrução e os quase quatorze anos de tramitação (art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil), verbas que serão suportadas na proporção de metade para cada ré (art. 87, § 1º, do Código de Processo Civil).

Retifique-se a autuação para excluir Comfio Companhia Catarinense de Fiação do polo ativo, registrando-se Dohler S.A. como sua sucessora.

P.R.I.

Caso interposto recurso de apelação, intime-se a parte apelada para apresentar contrarrazões, em quinze dias.

Se a parte apelada interpor apelação adesiva, intime-se a parte apelante para apresentar contrarrazões, em igual prazo.

Após, remeta-se o feito ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina para apreciação do recurso de apelação.

Com o trânsito em julgado, arquive-se.

Documento eletrônico assinado por **REGINA APARECIDA SOARES FERREIRA, Juíza de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310104738635v3** e do código CRC **5a2fb670**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): REGINA APARECIDA SOARES FERREIRA
Data e Hora: 04/11/2026, às 13:57:57

0047866-27.2012.8.24.0038 **310104738635 .V3**