



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282076

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045174-83.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante STATUS RIBEIRÃO - COMÉRCIO E DISTRIBUIDORA LTDA., é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente), DARIO GAYOSO E ALFREDO ATTÍE.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 15.627

Apelação Cível nº 1045174-83.2022.8.26.0506

27ª Câmara de Direito Privado

Comarca: Ribeirão Preto - Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível

Apelante: Status Ribeirão - Comércio e Distribuidora Ltda.

Apelado: Telefônica Brasil S.a

Juiz: Thomaz Carvalhaes Ferreira

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito. Sentença que julgou improcedente o pedido. Inconformismo da parte autora. Cancelamento do contrato durante o período de fidelidade. Mudança de endereço do autor para local em que a companhia de telefonia não atende. Cancelamento que foi motivado por falta de infraestrutura da ré. Relação de consumo. Contrato que finalizou por culpa da ré. Impossibilidade de cobrança da multa por infringência à cláusula de fidelidade. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 174/177, que julgou improcedentes os pedidos da petição inicial, condenado o autor ao pagamento das verbas de sucumbência.

A parte autora, ora apelante, sustenta que foi obrigado a encerrar o contrato, tendo em vista que mudou de endereço e, após diversas vezes insistir para que a ré instalasse o serviço de internet no novo endereço, a ré nunca instalou sob a escusa de que não fornecia o serviço naquela localidade. Por conta do cancelamento, a ré estaria injustamente cobrando multa por quebra de fidelidade, o que entende ser descabido.

Recurso regularmente processado, com preparo (fls. 185/186), contrarrazões (fls. 190/198).

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, adotado no mais, o da r. sentença.

O recurso comporta provimento.

Trata-se a presente de ação de declaração de inexigibilidade de dívida oriunda de multa cobrada pela ré, ora apelada, em decorrência de cláusula de fidelidade.

A primeiro, nota-se que se trata de relação de consumo, sendo forçosa a incidência dos princípios estatuídos no sistema consumerista, em especial o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e a facilitação de sua defesa, bem como a responsabilidade objetiva da fornecedora, coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 3º, 6º, inciso VIII, 7º, parágrafo único, 12, 14, 18, caput, 19, caput, 25, §§1º e 2º, 34, 47 e 51, da Lei nº 8.078/90).

A partir disso, tem-se que o contrato pactuado entre as partes fora findado antes do prazo de fidelidade nele previsto, tendo em vista que a ré, ora apelada, não poderia fornecer o serviço no novo endereço do autor, por impossibilidade técnica, sendo esse fato incontroverso.

Conforme o artigo 59 da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, da ANATEL, “O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantida a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do art. 57.”

Destarte, *a priori*, o contrato tendo sido encerrado antes do prazo previsto ensejaria a cobrança da multa. Contudo, o presente caso apresenta uma peculiaridade, em especial se considerarmos a razão de existir de uma cláusula que fideliza o consumidor.

A função da fidelização é propor ao consumidor que, ao optar por manter contrato de longo período com a fornecedora, possa obter melhores vantagens na compactuação, como melhores produtos ou melhores preços. O objetivo da multa, nesse sentido, é evitar que o consumidor migre para a concorrência de forma arbitrária.

Tendo isso, observa-se que o elemento volitivo do consumidor em

encerrar o contrato em período anterior ao prazo pactuado é essencial para a configuração da cláusula penal.

No presente caso, o encerramento se deu por vontade da própria apelada, que optou por não disponibilizar o serviço no novo endereço do autor. Em que pese ser custoso expandir suas instalações, fato é que é uma opção sua não custear isso, preferindo não ter contratos para a prestação do serviço naquela localidade.

Dito isso, não há como se imputar ao consumidor a responsabilidade pela inviabilidade técnica de instalação dos serviços em seu novo endereço, não cabendo a ele suportar a opção da apelada em não prestar serviços naquele endereço.

Assim, o cancelamento se deu não por vontade genuína do consumidor em encerrar o contrato, mas sim por opção da ré em não levar seus serviços até o novo local. Tendo isso, percebe-se que a requerida, em verdade, impôs ao autor o cancelamento do contrato, sendo, portanto, a responsável pelo fim do negócio jurídico – e não o consumidor. Vale ressaltar que a requerida é concessionária de serviço público.

Logo, considerando que o cancelamento se deu de forma involuntária pelo consumidor, ante a impossibilidade de prestação dos serviços pela apelada, é indevida a aplicação de multa.

Nesse sentido já vem decidindo essa Câmara:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. AÇÃO COM PRECEITOS DESCONSTITUTIVOS E CONDENATÓRIOS. Sentença de parcial procedência, desconstituindo o contrato entre as partes, com consequente cancelamento dos serviços prestados pela ré e inexigibilidade dos débitos apontados na inicial. Autora que tentou transferir os serviços de internet e telefonia para sua nova localidade sem sucesso ante a inviabilidade físico-estrutural da apelante. Insurgência da ré. Operadora que insiste na regularidade da cobrança, sob o argumento de que a autora não cancelou os serviços prestados, tampouco respeitou o prazo de 36

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meses de fidelização. Rescisão contratual que deveria ter se dado a partir da notificação da autora sem que estivesse condicionada ao pagamento de multa. Incapacidade técnica em transferir os serviços para nova localidade da autora acarretando o cancelamento do serviço sem culpa da autora. Incidência do CDC à espécie, sendo a autora destinatária final do serviço prestado. Honorários majorados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1003590-37.2020.8.26.0108; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 26/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024)

E esta Câmara não figura sozinha neste Tribunal:

"1. Prestação de serviços Telefonia Mudança de endereço da autora contratante para localidade em que não há viabilidade técnica para a prestação dos serviços contratados, ensejando a rescisão Fatos não impugnados pela defesa Discussão sobre a configuração de quebra do prazo de fidelização nesta hipótese Não configuração Inaplicabilidade das multas por quebra de fidelização. 2. Alegado pagamento de determinada multa aqui confirmada como indevida por débito automático não comprovado, pese a impugnação específica da defesa Repetição deste indébito nunca quitado Descabimento Exclusão da condenação Procedência parcial da ação decretada Provimento parcial do recurso." (TJSP; Apelação Cível 1095510-82.2021.8.26.0100; Relator (a): Vianna Cotrim; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2022; Data de Registro: 27/09/2022)

"Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços de internet. A autora tentou a transferência do serviço para o seu novo endereço, o que não foi possível, por inviabilidade técnica. Logo, o cancelamento do serviço

se deu por culpa exclusiva da ré que não permitiu a continuidade do serviço no novo endereço da autora; daí porque inexigível a cobrança de multa por quebra da cláusula de fidelidade e/ou o pagamento da mensalidade por serviço não prestado. Inscrição indevida do nome da autora em cadastro restritivo. Dano moral configurado, in re ipsa. Montante da indenização bem fixado em R\$ 5.000,00 diante das peculiaridades do caso concreto e de acordo com os critérios de prudência e razoabilidade. Correção monetária do arbitramento. Juros de mora da citação. Honorários advocatícios sucumbenciais bem fixados e mantidos. Recurso provido em parte, na parte conhecida, apenas para retificar o termo inicial dos juros de mora, nos termos da fundamentação.” (TJ-SP, Apelação Cível nº 1036938-16.2020.8.26.0506, Rel. Des. Cauduro Padin, 13ª Câmara de Direito Privado, j. em 16/05/2022, p. de 16/05/2022).

“Apelação. Prestação de Serviços. Telefonía. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c./c. restituição de quantia paga e indenização por danos extrapatrimoniais. Sentença de parcial procedência. Relação de consumo. Autor que pleiteou a troca de endereço da prestação de serviços de TV, internet e telefone. Ré que, apesar de cobrir a localidade, não atendeu o pedido por limitação técnica e falta de interesse em ampliar o terminal de cabeamento. Multa de fidelização indevida. Culpa exclusiva da ré pela rescisão do contrato. Devolução do valor pago. Ré que não se insurge contra sentença. Registro de diversas reclamações do consumidor. Ré que alega que não houve reclamação junto ao SAC com intervenção humana. Litigância de má-fé da ré não verificada. Conduta displicente da ré para com o consumidor, que se interessava em manter os serviços, mas foi penalizado com cobrança de multa por falta de interesse da empresa em mantê-lo como cliente. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível

1020971-85.2020.8.26.0002, Rel. Des. L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2021).

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços de telefonia e internet. Inviabilidade técnica de transferência do serviço para novo endereço. Cancelamento do serviço por culpa da ré. Inexigibilidade de cobrança de multa por quebra da cláusula de fidelidade. Ausência de informação prévia acerca de sua existência. Negativação indevida do nome do autor. Dano moral "in re ipsa". Valor indenizatório de R\$8.000,00 que não comporta redução. Juros de mora incidente a partir da citação. Honorários advocatícios sucumbenciais bem fixados e mantidos. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1019637-90.2021.8.26.0451; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

“APELAÇÃO - DECLARATÓRIA - INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO DANOS MORAIS - Termo de Adesão a Serviço de Dados e Termo de Adesão a Serviço de Voz - Solicitação de mudança de endereço de instalação, não concretizada - Contrato resilido pela autora - Apontamento indevido do nome da empresa autora junto ao cadastro de inadimplentes - Cobrança pelos valores contratados - Falha na prestação dos serviços que restou confessada pela ré - Procedência da ação - DANO MORAL - Fixação em R\$ 10.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade - Juros moratórios, porém, incidentes a partir da sentença – Pedido de redução de verba honorária - Honorários advocatícios fixados no mínimo legal - Recurso da ré parcialmente provido.” (TJ-SP, Apelação Cível nº 1060009-41.2019.8.26.0002, Rel. Des. Claudio Hamilton, 25ª Câmara de Direito Privado, j. em 28/05/2021, p. de 28/05/2021).

Tendo o acima exposto, dou provimento ao recurso para declarar inexigível a cobrança da multa imposta à apelante pela apelada, em decorrência do encerramento do contrato antes do fim do período de fidelidade.

Para fins de incidência do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça é o de que há requisitos cumulativos sem os quais não deve ensejar a respectiva majoração. São eles: decisão recorrida proferida na vigência do Código de Processo Civil atual, o recurso não ser conhecido integralmente ou desprovido em decisão monocrática ou colegiado e preexistir condenação ao pagamento de honorários desde o Juízo de origem:

"3. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1731129/SP, 4ª Turma, rel. Min. Marco Buzzi, j. 17.12.2019).

"3. Não estão presentes os requisitos cumulativos necessários para a majoração dos honorários sucumbenciais prevista no art. 85, § 11, do CPC/2015 (cf. AgInt nos EREsp n. 1.539.725/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 9/8/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1824326/RJ, 3ª Turma, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 17.2.2020).

Ante o resultado do julgamento do recurso, os honorários sucumbenciais devem ser arbitrados em R\$ 2.000,00, nos termos do artigo 85, §§ 8º e 11, do Código de Processo Civil, em favor do patrono do apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, 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 nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Diante do exposto, **dá-se** provimento ao recurso.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO
Relator