



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000292877

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005278-14.2022.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante VEIBRAS IMPORTAÇÃO E COMÉRCIO LTDA, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 29ª 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 Exmos. Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SILVIA ROCHA
RELATORA
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1005278-14.2022.8.26.0577
4ª Vara Cível de São José dos Campos
Apelante: Veibras Importação e Comércio Ltda.
Apelada: Telefônica Brasil S/A
Juiz de 1ª Instância: Heitor Febeliano dos Santos Costa
Voto nº 38178.

- Telefonia – Ação declaratória de inexigibilidade - Renovação automática da prestação de serviços que não se confunde com renovação automática do prazo de fidelização – Impossibilidade de prorrogação automática do mencionado prazo, na hipótese de contrato estabelecido entre operadora de telefonia e pessoa jurídica, consoante publicação expedida pela ANATEL - Abusividade configurada – Tendo a autora efetuado a rescisão do contrato de telefonia após o término do prazo de fidelização inicial de 24 meses, não há que se falar em incidência de multa por cancelamento do contrato, razão pela qual ela é inexigível – Pedido procedente – Apelo provido.

Insurge-se a autora, em “ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de tutela de urgência”, contra a r. sentença de fls. 2435/2440, integrada pela decisão de fl. 2446, que julgou o pedido improcedente e a condenou ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

A apelante pede (fls. 2449/2459), preliminarmente, a manutenção dos efeitos da tutela de urgência, concedida até o julgamento do recurso. No mérito, sustenta que: a) houve falha na prestação de serviços pela ré, motivo pelo qual o contrato foi rescindido e fez portabilidade dos serviços para outra empresa de telefonia; b) não se negava ao pagamento do débito, mas cabia à ré prestar esclarecimentos sobre a origem da dívida, o que ela não fez nem por meio das reclamações ao PROCON; c) a desorganização da ré e a ausência de informações sobre a origem do débito, configuraram descumprimento contratual, atraindo a incidência do disposto no art. 58, § 2º, da Resolução nº 632/2014 da Anatel; d) o contrato firmado entre as partes foi rescindido

após o período de fidelidade, de modo que é ilegítima a cobrança da multa pela rescisão; e) a “renovação automática do contrato de prestação de serviços não significa, renovação do prazo de permanência e, muito menos, de fidelização, consoante se extrai dos dizeres dos arts. 2º, II e 57, §3º da Resolução nº 632/2014, da Anatel” (fl. 2458). Com base nesses argumentos pede a procedência do pedido.

Recurso tempestivo e preparado.

Não houve resposta (fl. 2468).

É o relatório.

Tal como constou da fundamentação do v. acórdão de fls. 2320/2328, de acordo com a inicial, a autora agravada, concessionária de automóveis novos e usados da marca Chevrolet/GM, com atuação nos mercados de São José dos Campos e Caraguatatuba, contratou com a ré, em 7.12.18, plano de telefonia móvel de voz e dados, denominado “Plano Smart Empresas”, por meio do “Contrato Corporativo - Vivo Empresas - nº 390.919”, pelo qual a ré colocaria à sua disposição serviços de telefonia móvel pessoal (SMP), com duração inicial de 24 meses, além do total de 95 linhas de telefonia móvel (chips).

Diz a autora que, durante a execução do contrato, foram inúmeros os problemas ocorridos com a operadora, dentre os quais o cancelamento não solicitado de linhas, cobranças indevidas e o não envio dos boletos de cobrança, apesar das constantes solicitações da funcionária da autora que, na época, era a gestora do contrato com a ré, mas, ao invés de diminuir, os problemas só foram aumentando, a ponto de a ré enviar notificação de cobrança, em 26.6.19, de valor supostamente referente a fatura datada de 14.8.18, sem nenhuma comprovação.

Diz, ainda, a autora que contestou a cobrança indevida e tentou, perante o “gestor” do contrato da ré, obter explicação

para a cobrança, sem, contudo, obter nenhuma resposta, mesmo tendo informado que o nome da autora havia sido negativado, o que ocorreu em 29.3.19, antes mesmo do envio da notificação de cobrança. Diz que o fato ensejou o registro de reclamação no Procon de São José dos Campos, quando a ré prestou os esclarecimentos necessários e solucionou o problema.

A autora relata que, em data recente, optou por contratar os serviços de outra operadora, motivo pelo qual fez a portabilidade de 50 chips, do total de 95 que haviam sido contratados com a ré, e solicitou o cancelamento dos outros 45, que estavam ociosos. No entanto, até o ajuizamento da ação, isso não foi possível, uma vez que a ré insiste em não reconhecer o pedido de cancelamento e continua enviando cobranças indevidas à autora, de linhas que, inclusive, já foram objeto de portabilidade em datas anteriores, e, além disso, insiste em cobrar multa de fidelidade decorrente de renovação automática do contrato, contrariando orientação da ANATEL, que considera tal cobrança ilícita.

Após diversas solicitações à ré, a autora, por discordar da cobrança da multa, registrou reclamação na ANATEL (protocolo 202110076396116), mas a ré, primeiro por telefone e depois por e-mail, enviado em 14.10.21, reiterou a cobrança da multa.

Alega a autora que, em 16.2.22, constatou que a ré inscreveu novamente seu nome no Serasa, sem nenhum aviso, notificação ou envio de boleto para pagamento, tendo a autora envidado todos os esforços perante a ré, por meio dos “gestores” por ela indicados, para solucionar os problemas, afirmando que, à exceção da multa de fidelização que agora está sendo exigida pela ré, em nenhum momento se recusou a pagar eventuais débitos existentes.

Diante disso, a autora pede a declaração de

inexigibilidade da multa cobrada pela ré, no valor de R\$27.920,00, bem como a nulidade da respectiva cláusula contratual, assim como a declaração de extinção do contrato, a partir de 28.9.21, com o cancelamento de toda e qualquer cobrança posterior (fls. 11/12 do processo).

A ré contestou, argumentando que “os débitos levados à gravame não possuem relação com o serviço de telefonia móvel, mas são vinculados ao serviço “soluciona TI” que SEQUER FOI SUSCITADO NA INICIAL, motivo pelo qual os valores são INCONTROVERSOS e DEVIDOS eis que não houve impugnação na inicial.” (sic, fls. 110 do processo). Disse, ainda, que o contrato efetivamente discutido na demanda previa renovação, caso não houvesse oposição da autora antes do término do prazo expresso no contrato, de forma que, ante a ausência de notificação prévia, o contrato se renovou por mais 24 meses, mas, antes de findo o prazo de fidelização, a autora, injustificadamente, rescindiu o contrato, de modo que a aplicação da multa é lícita. Afirmou que não há prova de cancelamento das linhas e que a autora continuou a usar os serviços, bem como que ao caso não se aplica o Código de Defesa do Consumidor, porque a autora utiliza o serviço não como destinatária final, mas como insumo da sua atividade comercial. Pediu, assim, a improcedência do pedido (fls. 109/132 do processo).

Após a réplica, as partes manifestaram-se sucessivamente e, por fim, especificaram as provas que pretendiam produzir (fls. 1974/1984, 1987/1996, 2231/2232, 2276 e 2236/2243 do processo).

Contra o saneador (fls. 2283/2285 e 2296) foi interposto agravo de instrumento, ao qual foi negado provimento, depois de ter sido conhecido parcialmente, por v. acórdão desta Colenda Câmara (fls. 2320/2329)

Houve a oitiva de testemunha arrolada pela

autora (fl. 2385), apresentação de alegações finais apenas por ela (fls. 2387/2392) e, ato contínuo, sobreveio a sentença que, partindo da premissa da legalidade da “cláusula de fidelização” e que houve rescisão antecipada imotivada do contrato, julgou improcedente o pedido (fls. 2435/2440).

Pois bem.

Em princípio, não há ilegalidade na fixação de prazo de permanência mínima nem na imposição de penalidade pelo seu descumprimento, nos contratos de telefonia móvel, pois o prazo e a multa têm por finalidade garantir retorno mínimo para a operadora, em virtude do investimento realizado, quando ela confere benefícios especiais ao usuário, no momento da contratação do plano, não caracterizando, pois, prática abusiva, vedada pelo Código do Consumidor.

É o que prevê o artigo 58 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL - “Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência” -, complementado pelo artigo 59, segundo o qual “o prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantido a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do [art. 57](#)”.

Sendo assim, em tese, não haveria nenhum abuso em prever a incidência de multa, em caso de quebra de fidelização, mesmo porque os contratos de fls. 24/34 não deixam dúvida de que a autora teve ciência das condições contratuais, especialmente as que se referem à obrigação de permanência no plano contratado, nos seguintes termos: “Este contrato estará vigente por um prazo de 24 (vinte e quatro) meses renovados automaticamente por períodos sucessivos de 24 (vinte e quatro) meses

denominado cada período de prazo de permanência. Durante esse período, o CLIENTE poderá contratar os serviços descritos nos anexos deste contrato conforme sua necessidade. Na hipótese de rescisão das condições contratadas com benefícios antes do término do prazo de permanência do Contrato de Prestação do SMP, o CLIENTE será responsável pelo pagamento de multa proporcional ao tempo remanescente do contrato e ao valor do benefício oferecido, nos termos da oferta contida nesse contrato ou em cada Formulário de Solicitação de Serviço (FSS) com informações de desconto, a não ser que notifique com 30 dias de antecedência ao término do período, nos termos do contrato de permanência. Na compra das estações móveis (equipamentos), o valor poderá ser dividido em até 24 parcelas, as quais, em caso de rescisão por parte do CLIENTE, serão adiantadas e cobradas de forma única na última fatura do CLIENTE pelo valor remanescente. Se houver a solicitação de downgrade das condições contratadas, tal fato ensejará a desistência do benefício por parte do usuário, razão pela qual a diferença entre os valores da multa do plano anterior e o atual poderá ser cobrada do CLIENTE” (§ 2º - fl. 24).

Da mesma maneira, é válida a cláusula que estipula a renovação automática dos serviços de telefonia contratados.

Por outro lado, não se admite a renovação automática do prazo de fidelidade, porque “O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto” (artigo 57, § 3º, da Resolução acima citada).

Assim, a ré só poderia cobrar multa da autora pela rescisão do contrato, caso ela tivesse ocorrido antes do término do prazo de fidelização inicialmente definido, ou se autora tivesse concordado, expressamente, com a prorrogação do referido prazo, não na hipótese de mera prorrogação da vigência do contrato, como ocorreu.

A cláusula que prevê a renovação da fidelização, portanto, é abusiva e deve ser declarada nula.

Nestes termos, têm julgado esta Câmara e este

Tribunal:

Prestação de serviços. Telefonia móvel. Demanda declaratória negativa cumulada com pedido indenizatório. Cobrança conjunta, em fatura, de valores decorrentes da prestação de serviços e de multa pela quebra de fidelização. Licitude da primeira verba, não questionada pela própria autora. Cobrança a esse título regular, por parte da prestadora dos serviços. Sentença reformada nesse particular, para afastar a declaração de inexigibilidade quanto a essa verba. Cláusula de fidelização, outrossim, em princípio lícita. Impossibilidade, contudo, de sua renovação automática e sucessiva, na hipótese de prolongamento do pacto de prestação de serviços em si. Multa por resolução unilateral por parte da usuária, já no período de prorrogação contratual, indevida. Restrição cadastral, promovida também em função de seu valor, irregular. Determinação de cancelamento preservada. Dano moral, contudo, não caracterizado por conta da anotação cadastral restritiva promovida. Autora que é, de fato, inadimplente em parte, o que justificaria a promoção dessa mesma restrição, por outro valor. Diferença numérica que, todavia, é irrelevante para qualificar o dano moral, que se extrai, nessas situações, da indevida imputação à consumidora da condição de inadimplente. Situação análoga à retratada pela Súmula nº 385 do STJ. Condenação a esse título excluída. Sentença parcialmente reformada. Readequação dos encargos sucumbenciais. Apelação da ré parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1006544-49.2023.8.26.0529; Relator (a): Fabio Tabosa; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025);

Prestação de serviços – Telefonia – Contrato de permanência – Plano Corporativo/Empresarial – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos morais – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Relação de consumo – Pessoa jurídica – Aplicação do CDC – Como já assentado em iterativa jurisprudência, inclusive desta C. Câmara, renovação automática de prestação de serviços de telefonia, em absoluto se confunde com renovação automática de prazo de fidelização. Com efeito, além de nada constar a respeito no contrato firmado entre as partes, fato é que segundo dispõe o art. 57, § 3º, da Res. nº 632/2014 da ANATEL, "O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto". Outrossim, publicação expedida pela própria ANATEL, relacionada à "fidelização em contratos de pessoa jurídica", adverte que o prazo de fidelização, nos contratos celebrados entre operadoras de telefonia e pessoa jurídica, não pode ser prorrogado automaticamente. Tendo, pois, a autora buscado a rescisão do contrato de telefonia após o término do prazo de fidelização inicial de 24 meses, não há que se falar em incidência de multa compensatória por cancelamento do contrato – Negativação indevida – Danos morais – Ocorrência – Pessoa jurídica lesada em sua honra, com a inscrição de seu nome no rol de inadimplentes – Sentença reformada – Recurso provido para julgar procedente a ação, declarar a inexigibilidade da multa cobrada e

condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1020116-38.2022.8.26.0002; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024);

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Telefonia – Pretensão declaratória de inexigibilidade de multa compensatória pela rescisão do contrato julgada procedente – Plano corporativo – Renovação automática do contrato após o decurso do prazo inicial da contratação que não implica na renovação automática da fidelização – Disponibilização da possibilidade de contratação do prazo de fidelização de 12 meses, como exige o artigo 59, da Resolução 632/2014, da ANATEL não demonstrada – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Abusividade da cláusula de fidelização e inexigibilidade da multa reconhecidas com acerto – Precedentes da Câmara – Dano moral não caracterizado – Sentença mantida – Apelações não providas. (TJSP; Apelação Cível 1002983-44.2023.8.26.0229; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025);

APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de rescisão contratual, nulidade de cobrança e ressarcimento de valor – Prestação de serviço de telefonia à pessoa jurídica – Sentença de parcial procedência - Relação de consumo – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica da empresa autora – Contratação de serviço que não se relaciona com a sua atividade econômica final – Inexigibilidade de multa rescisória – Cláusula de permanência - Renovação automática da fidelidade não permitida – Renovação de fidelização que somente poderia ocorrer por novo pacto expresse celebrado entre as partes - Art. 39 do CDC, inciso V - Art. 57, § 3º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL – Prorrogação contratual automática que não implica renovação do prazo de permanência - Precedentes desta E. Corte - Sentença mantida - Recurso desprovido.(TJSP; Apelação Cível 1016154-50.2022.8.26.0020; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025).

Assim sendo, tendo a autora celebrado contrato em 07.12.2018 e pretendido a sua rescisão em 28.09.2021, conforme o e-mail encaminhado para ré (fls. 56/57 e 63/76), após, portanto, o término do prazo de fidelização de 24 meses, não há que se falar em incidência de multa por cancelamento do contrato, razão pela qual ela é inexigível.

Os documentos de fls. 35/54 mostram que a autora adimpliu todas as faturas, não havendo débitos em aberto,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

relativamente aos serviços por ela utilizados, mas somente cobrança de R\$27.920,00, referente ao cancelamento do contrato (fl. 73).

A ré já providenciou a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes, em função do débito discutido nestes autos (fl. 105).

Reformada a r. sentença, fica a ré condenada ao pagamento das custas e despesas do processo e ao de honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da causa.

Diante do exposto, dou provimento ao apelo, para tornar definitiva a tutela concedida a fl. 97 e julgar procedente o pedido, para declarar a inexigibilidade da multa cobrada pela ré.

SILVIA ROCHA
Relatora