



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000296994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1118350-18.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante E-HTL RESERVAS ONLINE DE HOTEIS LTDA., é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente) E MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES.

São Paulo, 27 de março de 2025

ANDRADE NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

Apelante: E-HTL Reservas Online de Hoteis Ltda.

Apelada: Claro S/A

Comarca: São Paulo – 8ª Vara Cível

Juiz prolator: Pedro Rebello Bortolini

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET - INSURGÊNCIA DA CONSUMIDORA CONTRA A IMPOSIÇÃO DE MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA DO CONTRATO - CERCEAMENTO DE DEFESA - INOCORRÊNCIA - PRODUÇÃO DE PROVA ORAL – IRRELEVÂNCIA – FALHA REITERADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO COMPROVADA, UMA VEZ QUE SÓ CONSTOU DOS AUTOS UMA RECLAMAÇÃO PONTUAL RELACIONADA À INTERNET MÓVEL EM UMA VIAGEM REALIZADA PARA OS ESTADOS UNIDOS - MULTA DEVIDA PELA RESCISÃO ANTECIPADA DO CONTRATO - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS – SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO DESPROVIDO.

VOTO Nº 49484

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora alegando que a apelada reconhece a falha no serviço (fl. 98). Cita a prova emprestada em processo análogo (processo nº 1015821-18.2023.8.26.0100), onde foi reconhecida a inexigibilidade da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

multa por rescisão antecipada do contrato e condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 474/480). Entende que a falha na prestação do serviço ficou comprovada. Assim, a rescisão se deu por culpa da apelada, sendo indevida a multa. Alega ainda que a cláusula de fidelidade de 24 meses, que prevê a multa, é nula, pois abusiva, nos termos do art. 51, IV, do CPC. Observa que Flavio, citado na sentença, era o seu preposto e administrador, que ficou no Estados Unidos sem o serviço contratado, conforme protocolos 202272474660050 e 20227247646491. Pede pela incidência do CDC. Requer a condenação da apelada ao pagamento da indenização por dano moral. Por fim, aduz que houve cerceamento de defesa, pois necessária a oitiva de testemunhas.

Recurso recebido e regularmente processado, com contrarrazões.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Inicialmente, deve ser afastada a alegação de cerceamento de defesa.

A comprovação da falha reiterada na prestação do serviço deveria ter sido comprovada pela autora por meio de prova documental, ou seja, as reclamações realizadas perante a prestadora do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

serviço e que levaram à rescisão do contrato.

A prova testemunhal serviria apenas para ratificar referidas reclamações, não podendo servir como único meio de prova para demonstrar o fato constitutivo da autora.

Ora, não se mostra crível a alegação de falhas reiteradas e interrupção do serviço sem que fossem formalizadas as reclamações perante a requerida por meio de sua central de atendimento. Observe-se que nos autos só existe a reclamação referente à conversa de WhatsApp de fl. 37.

Nesse sentido, bem constou da sentença que “*a inicial apresenta relato complementemente genérico, que não identifica, salvo numa ocasião pontual (em 02.07.2022), a falha da prestação do serviço. Mesmo quanto a esta data, limitou-se a juntar um "print" de mensagem enviado a uma pessoa de nome Flávio reclamando da falta de internet (fl. 37). No mais, não fez prova de nenhuma reclamação formulada pelos canais oficiais de atendimento da ré para relatar ou pedir a solução dos problemas, nem menciona número de protocolos relativos aos atendimentos eventualmente solicitados. Logo, conquanto a ré assuma a ocorrência de instabilidades temporárias (fls. 98), não restaram demonstradas falhas frequentes e significativas que justificassem a denúncia motivada do contrato. Aliás, os documentos juntados às fls. 162 e seguintes indicam que o autor utilizou os serviços regularmente.*” (fl. 497).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

E sem qualquer propósito o pedido de que seja observado o que foi decidido no processo nº 1015821-18.2023.8.26.0100. Trata-se de outra demanda, ajuizada por empresa diversa, sendo que os fatos ali relatados e decididos não podem servir como meio de prova para os fatos discutidos na presente demanda.

Ademais, na decisão proferida naquele processo constou expressamente que *“os documentos acostados à inicial bem demonstram o verdadeiro calvário a que se submeteu a autora para solucionar as instabilidades que as linhas telefônicas e a rede de dados vinham experimentando.”* (fl. 505). E como já se disse, no presente feito, não foram juntados pela apelante documentos referentes à alegada falha na prestação do serviço.

Observe-se ainda que a declaração contida em contestação (fl. 98), sobre ter sido identificadas algumas anormalidades temporárias, não serve como amparo para justificar a rescisão por culpa da prestadora alegada pela parte autora.

E a inversão do ônus da prova prevista no CDC não é automática, sendo imprescindível a verossimilhança de suas alegações, o que não se verifica no caso em comento.

Deste modo, os elementos de convicção constantes dos autos não se mostram suficientes para reconhecer o direito da parte autora,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

devendo prevalecer o contido no art. 373, I, do CPC, ou seja, cabia somente ao apelante comprovar o fato constitutivo do seu direito.

Nesse contexto, a multa cobrada em razão da fidelização se mostra exigível.

Com efeito, o plano de fidelização confere ao consumidor vantagens e benefícios e, em contrapartida, exige que ele fique vinculado ao contrato por um período mínimo, cujo objetivo não é outro senão o de assegurar às operadoras de telefonia um prazo razoável para que possam recuperar o investimento inicialmente realizado.

A regra geral é que o tempo máximo de permanência não supere 12 meses (art. 57, § 1º da Resolução 632/2014 da ANATEL). Contudo, o art. 59 da referida Resolução autoriza a livre negociação de prazo de permanência para a prestação de serviços de telefonia no caso de consumidor corporativo, como na hipótese, sendo necessário, no entanto, que lhe seja assegurada a possibilidade de contratação no prazo previsto no já citado § 1º do art. 57 da Resolução 632/2014.

Nessa perspectiva, no caso dos autos, não se pode falar em abusividade na cobrança da multa pela fidelização.

Destarte, dado o que foi decidido, também se mostra indevido o pedido de indenização por dano moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 7
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1118350-18.2023.8.26.0100

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso** e, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, majoro a verba honorária para 15% do valor atualizado da causa.

ANDRADE NETO
Relator