



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000315676

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001620-80.2023.8.26.0242, da Comarca de Igarapava, em que é apelante JORGE MARTINS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado OI MÓVEL S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E MARRONE SAMPAIO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

GILSON DELGADO MIRANDA
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

2ª Vara da Comarca de Igarapava
Apelação n. 1001620-80.2023.8.26.0242
Apelante: Jorge Martins de Oliveira
Apelada: Oi Móvel S/A

Voto n. 31.404

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia. Multa de fidelização. Falha de serviço. Inexistência de prova. Rescisão do contrato unilateralmente. Impossibilidade. Multa devida. Jurisprudência do STJ e TJSP. Sentença correta. Recurso não provido

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto para impugnar a sentença de fls. 429/435, cujo relatório adoto, proferida pelo juiz da 2ª Vara da Comarca de Igarapava, Pedro Henrique Bicalho Carvalho, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e, por conseguinte, condenou a parte autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa [R\$ 10.641,57 – fls. 17] atualizado, observada a gratuidade da justiça.

Segundo o apelante, autor, a sentença deve ser reformada, em síntese, "uma vez que resta comprovada a irregularidade do débito que teria arrazoadado a inscrição da autora em cadastro de proteção ao crédito. A indenização pedida, por sua vez, refere-se aos evidentes danos sofridos pelo autor, tendo em vista a prática abusiva de cobrança de crédito inexistente, bem como à situação vexatória ao ser noticiada da inscrição indevida".

Recurso tempestivo, isento de preparo (gratuidade da justiça - fls. 57/58) e não respondido

Distribuído o recurso na forma da Resolução n. 903/2023 do Órgão Especial, não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

A parte autora ajuizou a presente demanda pretendendo a declaração de inexistência do débito de R\$ 641,57, referente à multa pela rescisão antecipada do contrato, ao fundamento de falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prestação dos serviços, e indenização por danos morais por negativação indevida e pela teoria do desvio produtivo do consumidor.

O recurso não merece provimento. O juízo de primeiro grau, sem dúvidas, deu solução adequada ao caso.

Como sabido, no tocante à (i)legalidade da cláusula de fidelização, fato é que ela é admitida pela Resolução n. 632/2014, confira-se:

"Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo".

"Art. 59. 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".

Nesse sentido, "o referido regulamento entrou em vigor em 07 de julho de 2014 e, a partir de então, as prestadoras de serviço de telefonia (assim como as demais prestadoras de serviços de telecomunicações) são obrigadas a oferecer contratos de permanência aos consumidores - vinculados aos contratos de prestação de serviços com cláusula de fidelização - e a calcular a multa fidelidade proporcionalmente ao valor do benefício concedido e ao período restante para o decurso do prazo mínimo estipulado. Mas, obedecidos tais critérios, a estipulação da multa é perfeitamente válida em âmbito jurídico" (TJSP, Apelação Cível 1001750-80.2021.8.26.0229, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 16/02/2025, rel. Des. Rômulo Russo).

Ademais, o artigo 40, "caput", da Resolução n. 477 da ANATEL, de 7 de agosto de 2007, também é expresso: "a prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo". Em outras palavras, a cláusula que estipula um período mínimo de permanência do consumidor (prazo de carência ou cláusula de fidelidade) é, em princípio, admitida pelo sistema jurídico, não havendo nada nos autos capaz de afastá-la.

Outrossim, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça é no sentido da admissibilidade de sua pactuação e cobrança:

"ADMINISTRATIVO. RECURSOS ESPECIAIS. CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. LEGALIDADE. PRECEDENTES DESTA CORTE SUPERIOR. RECURSOS ESPECIAIS PROVIDOS.

1. É firme a jurisprudência do STJ de que a chamada cláusula de fidelização em contrato de telefonia é legítima, na medida em que se trata de condição que fica ao alvedrio do assinante, o qual recebe benefícios por tal fidelização, bem como por ser uma necessidade de assegurar às operadoras de telefonia um período para recuperar o investimento realizado com a concessão de tarifas inferiores, bônus, fornecimento de aparelhos e outras promoções.

2. Precedentes desta Corte Superior: AgRg no AREsp 253.609/RS, Rel. Min. MAURO CAMPBELL MARQUES, DJe 05.02.2013; REsp. 1.097.582/MS, Rel. Min. MARCO BUZZI, DJe 08.04.2013; AREsp 248.857/RS, Rel. Min. BENEDITO GONÇALVES, DJe 20.03.2014; REsp. 1.236.982/MG, Rel. Min. HERMAN BENJAMIM, DJe 08.05.2013 e REsp. 1.337.924/DF, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, DJe 30.10.2012.

3. As tutelas judiciais de proteção ao consumidor, sem embargo da essencialidade de sua macro-função nos mercados mono ou oligopolísticos, não devem ir ao ponto de exercer impedimentos ou constrições à vontade jurídica livremente manifestada pelos indivíduos, como se fossem devolvidos à incapacidade de contratar ou de cuidar da defesa dos seus próprios interesses; essas tutelas devem ter atuação eficaz nos casos de abusos caracterizados ou se uma das partes prevalecer-se de sua posição dominante para impor à outra quaisquer avenças ou acordos.

4. Recursos Especiais providos para, considerando legítima a cláusula de fidelização, cassar o acórdão recorrido, restabelecendo in totum a sentença de 1a. Grau, que julgou improcedente a Ação Civil Pública ajuizada pelo MP do Estado de Minas Gerais". (STJ, REsp n1.445.560/MG, Primeira Turma, j. 16/06/2014, rel. Min. Napoleão Nunes Maia Filho).

"PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. TELEFONIA. AUSÊNCIA DE OMISSÃO NO ACÓRDÃO RECORRIDO. DECISÃO FUNDAMENTADA. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. LEGALIDADE. PRECEDENTES DO STJ. NECESSIDADE DE REVOLVIMENTO DE PROVAS E FATOS

EM SEDE DE RECURSO ESPECIAL. INVIABILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

[...]

2. A jurisprudência firmada no âmbito deste STJ orienta no sentido de que a cláusula de fidelização em contrato de telefonia é legítima, na medida em que o assinante recebe benefícios e em face da necessidade garantir um retorno mínimo em relação aos gastos realizados. Precedentes: AgRg no REsp 1.204.952/DF, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Terceira Turma, julgado em 14.8.2012, DJe de 20.8.2012; e, REsp 1.087.783/RJ, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DJe 10/12/2009". (AgRg no AREsp n. 253.609/RS, Segunda Turma, j. 18/12/2012, rel. Min. Mauro Campbell Marques)

"AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. CONTRATO DE TELEFONIA. CLÁUSULA DE FIDELIDADE. LEGALIDADE. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. INVIABILIDADE. VALOR RAZOÁVEL.

1. Inocorrente a apontada negativa de prestação jurisdicional, porquanto as questões submetidas ao Tribunal 'a quo' foram suficiente e adequadamente apreciadas, com abordagem integral do tema e fundamentação compatível.

2. A cláusula de fidelização, em contrato de telefonia, é legítima, na medida em que o assinante, em contrapartida, recebe benefícios, bem como em face da necessidade de garantir um retorno mínimo em relação aos gastos realizados" (AgRg no REsp n. 1.204.952/DF, Terceira Turma, j. 05/12/2018, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino)

Pois bem.

No caso dos autos, as partes celebraram contrato de prestação de serviços de telefonia móvel referente da linha móvel sob o n. (16) 99783-4742, que permaneceu ativa no plano Oi Mais 4GB, pelo período de 05/01/2021 a 10/02/2021. A oferta contratada pela parte autora em 05/01/2021 era fidelizada, tendo sido posteriormente cancelada em 10/02/2021, APÓS SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE REALIZADA EM 26/01/2021 PELA PARTE DEMANDANTE, ou seja, antes dos 12 (doze) meses de fidelização, ocasionando a quebra do contrato,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Alega o autor, de forma genérica, que "foi obrigado a retornar os serviços da Operadora VIVO anteriormente utilizado, devido o da OI S.A não ter funcionado, principalmente na zona rural" (fls. 2), razão pela qual realizou a portabilidade, em 26/01/2021, para outra empresa de telefonia.

Contudo, não demonstrou a existência de eventuais reclamações junto à ré ou à ANATEL, ou mesmo eventual recusa para a solução dos problemas de sinal.

A propósito, como bem fundamentado pelo juízo de primeiro grau: "a tese de que houve falha na prestação de serviço não tem respaldo probatório mínimo. Ao contrário. Em que pese o breve período do vínculo contratual, a ré encartou aos autos faturas de consumo correspondentes ao contrato em discussão (folhas 107 e 110/111), cuja autenticidade não foi impugnada, demonstrando assim a efetiva utilização do serviço. Neste contexto, diante da validade da cláusula de fidelização expressamente pactuada, da regularidade da cobrança de multa pela rescisão antecipada e da ausência de comprovação de falhas na prestação do serviço pela ré, não há fundamento para acolher os pedidos do autor" (fls. 434).

Desse modo, não demonstrada justa causa para a rescisão antecipada do contrato, que permitiria eximir o autor do pagamento da multa rescisória, antes do decurso de prazo de fidelidade.

Portanto, uma vez inexistente conduta ilícita, não há requisito legal mínimo para a responsabilidade civil, mesmo em sua modalidade objetiva, não havendo sequer que cogitar de reparação por danos morais, em razão de suposta inscrição indevida. Isso porque, a cobrança decorre, portanto, do exercício regular de direito da operadora apelada.

Acerca da temática em voga, tem decidido este Egrégio Tribunal de Justiça, senão vejamos:

Consumidor e processual. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito. Sentença de improcedência. Pretensão à reforma manifestada pela autora. Aplicação do disposto no artigo 59 da Resolução n. 632/2014 da ANATEL que dispõe sobre o contrato de permanência para consumidor corporativo. Prazo de livre negociação.

Possibilidade de imposição de multa pela rescisão do contrato porque ocorreu no período de fidelização. Inexistência de abusividade no valor cobrado. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP, Apelação n. 1019047-62.2022.8.26.0004, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2024, rel. Des. Mourão Neto)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Apelo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A inversão do ônus da prova não é automática, cabendo à autora comprovar a existência de elementos mínimos a amparar o direito pleiteado. Alegação de indisponibilidade dos serviços. Os elementos constantes dos autos demonstram que os serviços foram regularmente prestados pela ré. Diversas faturas de consumo com descrição de utilização da internet móvel contratada e de ligações telefônicas. Ausente comprovação de justa causa a legitimar a rescisão antecipada do contrato, ocorrida no período de fidelidade. Cláusula de fidelização admitida pela ANATEL, conforme arts. 57 a 59, da Resolução nº 632/2014. Exigível a multa rescisória regularmente pactuada. Precedentes. Indenização por danos morais indevida. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP, Apelação Cível 1010792-07.2021.8.26.0019, 32ª Câmara de Direito Privado, j. 24/11/2023, rel. Des. Mary Grün)

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS – PLANO – FIDELIDADE – OBTENÇÃO DE DESCONTOS – RESCISÃO ANTECIPADA - MULTA I – Contrato de prestação de serviços telefônicos (seis linhas). Rescisão antecipada. O contrato entre as partes fora celebrado em 16.10.2020, com vigência de 24 meses, encerraria, portanto, em 15.10.2022. Ao solicitar o encerramento antes do período, restando 17 meses de vigência, há a incidência da multa; II - Não se verificando qualquer abusividade ou nulidade da cláusula de fidelidade, porque decorre das vantagens auferidas pela autora quando da contratação (seis linhas telefônicas), como no caso dos autos em que foram concedidos vultosos descontos na utilização dos serviços de telefonia e internet móvel. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP, Apelação Cível 1021780-56.2021.8.26.0482, 30ª Câmara de Direito Privado, j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

02/08/2023, rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti)

À vista dessas considerações, a sentença está correta e deve ser integralmente mantida.

Posto isso, **nego provimento** ao recurso. Sem prejuízo, preservado o critério de arbitramento adotado pelo juízo de primeiro grau, **majoro para 15%** os honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em favor da parte apelada, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

GILSON MIRANDA

Relator

Assinatura Eletrônica