



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339579

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020146-34.2020.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado IDF BRASIL IMPORTAÇÃO E COMERCIO DE SISTEMAS DE INSPEÇÃO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 5 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1020146-34.2020.8.26.0361

Apelante(s): Telefônica Brasil S/A - VIVO

Apelado(a): IDF Brasil Importação e Comercio de Sistemas de Inspeção LTDA.

Comarca de Mogi das Cruzes – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito: Domingos Parra Neto

Voto nº 39111

Apelação cível. Telefonia. Rescisão contratual. Fidelização. Falha na prestação de serviços. Multa inexigível. Danos morais não configurados. Recurso parcialmente provido.

A r. sentença proferida à f. 453/459, destes autos de ação de rescisão contratual e inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e tutela de urgência, movida por **IDF BRASIL IMPORTAÇÃO E COMERCIO DE SISTEMAS DE INSPEÇÃO LTDA**, em relação a **TELEFONICA BRASIL S.A**, julgou parcialmente procedentes os pedidos da inicial para (a) declarar a inexistência dos débitos nos valores de R\$ 27.002,15, referente à multa rescisória do contrato impugnado; (b) condenar a empresa ré à abertura da conta no valor de R\$ 1.380,00, para que seja cobrada da empresa autora apenas os valores referentes às linhas ativas na data da cobrança; (c) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais à autora, na quantia de R\$ 5.000,00, atualizados a partir da condenação e com juros moratórios a partir da citação; e (d) condenar a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Apelou a empresa ré (f. 463/479), alegando, em suma

que: (a) não há comprovação das falhas suscitadas pela autora, pelo contrário, os serviços foram prestados e vastamente utilizados, conforme detalhamento das faturas; (b) cabia à autora comprovar as alegadas falhas na prestação de serviços, o que não foi feito, sendo que o ônus da prova nunca foi invertido; (c) quando da contratação, a autora declarou que consultou o mapa de disponibilidade dos serviços da ré; (d) é legítima a cláusula de fidelização pelo prazo de 24 meses, pois há a concessão de diversos benefícios ou promoções ao cliente, o que valida, também, a exigência de multa por rescisão contratual; (e) é lícita e devida a cobrança da multa contratual, pois as condições contratuais permaneceram integralmente vigentes enquanto concedidos valores promocionais; (f) a autora poderia ter optado por contratar sem a cláusula de fidelização contratual; (g) não há relação de consumo entre as partes; (h) não há danos morais, pois a autora não provou que o ato ilícito imputado à ré causou efetiva exposição pública negativa e prejudicou sua imagem no mercado ou trouxe prejuízo à marca; e (i) caso seja entendido que os danos morais sejam devidos, pugna pela minoração.

A apelação, preparada (f. 480), foi contra-arrazoada (f. 501/512).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 15/05/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente, 16/05/2024 (f. 461); a apelação, protocolada em 06/06/2024, é tempestiva.

Versam os autos sobre ação de rescisão contratual e inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e pedido de antecipação de tutela, ajuizada por IDF Brasil Importação e Comercio de Sistemas de Inspeção LTDA., em relação à Telefônica

Brasil S/A – VIVO.

Alega a empresa autora, em síntese, que contratou os serviços de telefonia móvel da ré em 08/08/2017 (f. 34/35), pois o plano contratado tinha os melhores preços do mercado.

Em 15/10/2018, a autora alegou que recebeu uma ligação da empresa ré para alteração do plano, porém, afirmou não ter tido acesso a nenhum contrato e não assinou qualquer documento.

Nesse sentido, disse que não houve oferta de benefícios e que, após a alteração, entre janeiro e junho de 2019, as linhas começaram a ficar praticamente impossibilitadas para uso.

Desse modo, asseverou falhas na prestação de serviço, pois ficou incomunicável por longos períodos diversas vezes e houve falhas nas ligações (metalização e distorção da voz, chiados, ruídos, *delay*, e cortes intermitentes), impedindo o desempenho de suas atividades com seus funcionários, corretores, fornecedores e clientes.

Prosseguiu, alegando que registrou 14 (catorze) reclamações, protocolos cujos números foram apresentados à f. 5, à empresa ré, que não solucionou os problemas com as linhas telefônicas.

Disse ainda que a ré não poderia fornecer o suporte de cobertura de sinal adequado e reiterou que jamais teve acesso ou assinou qualquer contrato.

Diante dessa situação, requereu a portabilidade das linhas, contudo, a ré não a autorizou, e lhe enviou cobrança de multa por quebra de contrato nos valores de R\$ 23.432,15 e R\$ 3.370,00. (f. 6 e 36/38) e de faturas de utilização sem que o serviço tenha sido, de fato, utilizado.

Alegou, também que solicitou, com base na Resolução nº 632, art. 58, §3º, da ANATEL, que a ré encaminhasse

separadamente a cobrança dos aparelhos celulares adquiridos, no entanto, recebeu resposta de que isso não seria possível.

Foram acostados protocolos de reclamação junto à ANATEL, sendo que, em 30/04/2020 (f. 45/47), a reclamação foi de que a autora não tinha conhecimento do débito cobrado; em 18/05/2020 (f. 40/42) foi realizada reclamação sobre cobranças indevidas de multa contratual e em 18/06/2020 (f. 43/44) foram requeridos os contratos firmados com a ré.

Diante desse cenário, pugnou a autora pela declaração de inexigibilidade da multa contratual e das faturas dos períodos em que o uso dos serviços foi prejudicado, a retirada do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, o desmembramento da cobrança dos aparelhos celulares e indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Em sede de contestação, a ré alegou que não identificou falhas na prestação dos serviços relacionados à cobertura de sinal na região da autora. Afirmou que o contrato nº 0359582056 possui uma fatura em aberto no valor de R\$ 4.249,83 (referente ao mês de junho de 2019; f. 144/166) e o contrato 0359583455 possui outra também em aberto no valor de R\$ 25.620,73 (referente ao mês de junho de 2019; f. 167/221).

Após saneamento do feito à f. 303/304, foram fixados como pontos controvertidos (a) a existência de falha na prestação de serviços por parte da ré; (b) a exigibilidade dos valores cobrados da autora; e (c) a existência e extensão dos danos morais sofridos pela autora e o respectivo *quantum* indenizatório.

Saliente-se, de início, que o CDC é aplicável à hipótese dos autos.

Prescreve o artigo 2º do CDC que é consumidor a

pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O E. STJ firmou o entendimento de que pode ser considerado consumidor aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o definitivamente do mercado de consumo, devendo ser verificado, ainda assim, no caso concreto, se existe uma relação de vulnerabilidade de uma parte em relação à outra que justifique a adoção da legislação consumerista.

Tal teoria foi denominada de finalista aprofundada, por admitir o abrandamento da tese de que a simples utilização do bem ou serviço na atividade produtiva do adquirente faz com que não seja ele considerado consumidor.

Confira-se, a propósito, trecho do julgado que explica detalhadamente o posicionamento adotado pelo E. STJ:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. “Após alguma oscilação, a jurisprudência do STJ atualmente se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. [...] Com isso, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. Em suma, o caráter distintivo da teoria finalista reside no fato de o ato de consumo não visar ao lucro tampouco à integração de uma atividade negocial. A despeito disso, a jurisprudência aí incluída o próprio STJ tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado. Com efeito, esta Corte tem “mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a

incidência do CDC nas hipóteses em que a parte, embora não seja destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade” (...). (REsp 1195642 / RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/11/2012, DJe de 21/11/2012).

Na hipótese, a autora, empresa atuante no setor de importação e exportação de máquinas e equipamentos, é vulnerável técnica e economicamente diante da empresa de telefonia requerida, sendo, pois, consumidora dos serviços de telefonia prestados pela ré, por exaurir tal serviço, retirando-o do mercado, ainda que o utilize para o desenvolvimento de sua atividade econômica.

Uma vez estabelecida a relação consumerista, passa-se às demais análises.

É incontroverso que o segundo contrato entre a autora e a ré foi firmado em 26/10/2018 com prazo contratual de 24 meses (f. 133/139).

A autora alegou que não houve assinatura do contrato e que não estava ciente de seu conteúdo; no entanto, a ré apresentou à f. 140/143 *e-mail* no qual consta o envio do contrato – menciona-se que o contrato está em anexo - à autora, documento que não foi alvo de impugnação. Assim, ainda que o “aceite” tenha se dado por telefone, o contrato foi enviado no mesmo dia, de modo que não prospera a alegação da autora de desconhecimento das cláusulas contratadas.

Ainda assim, acertada a r. sentença ao declarar a inexigibilidade da multa contratual.

A autora apontou diversas falhas de serviço que estavam deixando as linhas praticamente inutilizáveis. Nesse sentido, indicou 14 números de protocolos de reclamação do ano de 2019 junto à ré, o que corrobora a alegação de falha prestação e utilização dos serviços.

Além disso, as reclamações junto à ANATEL (f. 40/47) mencionam as falhas nas linhas telefônicas.

Da documentação acostada depreende-se que, de fato, reiteradas falhas na prestação de serviços estavam ocorrendo e a ré não logrou êxito em as solucionar, o que levou a autora a solicitar a portabilidade das linhas.

Ainda, a ré não se desincumbiu do ônus de provar que não havia falhas na prestação de serviços ou que as falhas foram solucionadas, sendo que, por força do artigo 373, II, do CPC, lhe cabia comprovar a regularidade da prestação de seus serviços.

Nesse sentido, a ré alegou genericamente ausência de falha na prestação dos serviços, juntando faturas que indicam que houve utilização do serviço, mas não comprovou o uso regular da referida linha. Ela não trouxe, nem mesmo, o teor das reclamações da autora nos protocolos informados, limitando-se a informar que não encontrou tais protocolos em seu sistema interno, conforme *prints* de f. 286/300, o que não é suficiente para afastar a alegação da autora de ter tentado diversas vezes a resolução do problema, visto que é responsabilidade da empresa ré manter os registros dos protocolos.

A deficiência do serviço e as reiteradas falhas na sua prestação justificam a rescisão contratual por culpa exclusiva da empresa ré, o que torna inexigível a multa contratual.

Ademais, a ré afirma que benefícios e descontos foram conferidos à autora no contrato; no entanto, referidas vantagens não foram documentalmente comprovadas ou explicitadas.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Telefonia - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pretensão indenizatória - Inversão do ônus da prova à luz da legislação consumerista acertado - Falha na prestação de serviços alegada pelo autor e não refutada pela ré - Cancelamento da avença antes do término do prazo de fidelização justificado -

Multa indevida - Declaração de inexigibilidade da dívida necessária - Negativação do nome do consumidor - Inadmissibilidade - Danos morais cabíveis - Fixação satisfatória - Encargos legais que recaem sobre o valor da condenação corrigidos de ofício, nos termos do artigo 2º da Lei 14.905/24 - Apelo improvido. (TJSP; Apelação Cível 1026245-46.2015.8.26.0506; Relator (a): Vianna Cotrim; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025)

APELAÇÃO – TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA, C.C. INDENIZAÇÃO. Aplicação do CDC, em virtude da hipossuficiência técnica da empresa-autora. Mitigação da teoria finalista. Precedente. Prova dos autos que revela a falha na prestação de serviços e a crise contratual por culpa da requerida. Ausência de justa causa para a cobrança da multa sancionatória por suposta quebra da fidelização. Inclusão do nome da empresa requerente nos serviços de proteção ao crédito. Dano moral "in re ipsa". Quantificação. Princípio da razoabilidade. Correto arbitramento em R\$ 10.000,00. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012815-40.2022.8.26.0002; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

Em que pese a autora não informar quando requereu a portabilidade, a ré afirmou que o pedido foi feito em 11/06/2019 e essa data não foi contestada pela autora.

Assim, segundo a ré, as faturas cobradas contemplam o período residual das linhas e serviços, multas de fidelização e respectivos descontos concedidos.

De fato, as faturas (f. 144/166 e 167/221) contabilizam a utilização dos serviços até 11/06/2019, data em que a ré afirma que a autora solicitou a portabilidade e a multa contratual e o valor parcelado de aparelho telefônico.

Ainda que o serviço não tenha sido prestado de forma satisfatória, até a data do pedido de portabilidade, o contrato estava plenamente em vigor, sendo, portanto, devidos os valores relativos aos

planos contratados até 11/06/2019.

Em relação aos danos morais pleiteados, observa-se à f. 2 que a autora foi inscrita junto aos órgãos de proteção ao crédito constando duas dívidas no valor de R\$ 4.249,83 e de R\$ 25.620,73, totalizando R\$ 29.870,56.

O valor de R\$ 4.249,83 advém da fatura de f. 144/166 e engloba a multa já declarada inexigível no valor de R\$ 3.570,00. O valor de R\$ 25.620,73 advém da fatura de f. 167/221 e engloba a multa inexigível de rescisão contratual no valor de R\$ 23.963,03. O restante dos valores é referente ao uso dos planos contratados até a data da portabilidade e do parcelamento dos aparelhos telefônicos, portanto, exigíveis.

A anotação da dívida em valor superior ao devido não enseja indenização por dano moral, por ser legítimo parte do débito, conforme se verifica no presente caso.

Nesse sentido, orienta-se a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

Ação declaratória de inexistência de débito. Cumulação com indenização por danos morais. Inscrição do nome da autora com base em fatura não paga e valor referente a compra de equipamento. Sentença de parcial procedência que reconhece a legalidade de parte da dívida, afastando a cobrança referente ao equipamento. Equipamento devolvido pela autora. Indenização por danos morais imposta. Descabimento. A indenização por danos morais in re ipsa, pressupõe que a parte seja apontada como devedora indevidamente. O reconhecimento da legalidade de parte da dívida, afasta a indenização por dano moral, em razão da autora permanecer na condição de devedora. Sentença parcialmente reformada. Inversão do ônus sucumbencial. Apelo da ré provido parcialmente e apelo da autora prejudicado. (TJSP; Apelação Cível 1001656-53.2019.8.26.0084; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 5ª Vara; Data do Julgamento: 08/06/2020; Data de Registro: 08/06/2020)

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO,
CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E**

PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA Dano moral Inocorrência A própria requerente assume que é devedora, porém em menor valor Dívida existente Ausência de ato ilícito praticado pelo réu, ao incluir dívida existente nos cadastros de proteção ao crédito, ainda que o valor lançado seja superior ao devido Dano moral indenizável não caracterizado Diante da existência do débito, ainda que parcial, a inserção do nome do devedor em cadastros de proteção ao crédito não é ilegal e tem fundamento na mora Precedentes da jurisprudência Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 0029470-34.2011.8.26.0344; Relator (a): Plinio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2015; Data de Registro: 30/06/2015)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença de parcial procedência. Apelo do banco. Questão recursal restrita a análise da configuração ou não de dano moral. Descabe indenização por danos morais, motivada por inclusão em cadastro de inadimplentes, se o apontamento era devido, embora em valor inferior. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1001458-02.2016.8.26.0543; Relator (a): JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Isabel - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2019; Data de Registro: 27/02/2019)

Demonstrado, por conseguinte, a inexistência de danos morais indenizáveis..

Ante o exposto, é o caso de reformar parcialmente a r. sentença a fim de que, no que diz respeito às faturas cobradas, sejam declarados inexigíveis apenas os valores referentes à multa de rescisão contratual, quais sejam, R\$ 3.570,00 e R\$ 23.963,03, e, consequentemente, afastar a indenização por danos morais.

Os valores remanescentes de ambas as faturas, relativos ao período residual de utilização e parcelamento dos aparelhos celulares, são devidos, conforme já mencionado, e perfazem o montante de R\$ 2.870,06.

Assim, dos R\$ 29.870,56 cobrados, apenas R\$ 2.870,06 são exigíveis.

Condena-se a autora no pagamento de 30% e mantém-se os honorários de sucumbência dos valores gastos com custas e despesas processuais pela ré, corrigidos desde as datas em que foram desembolsados, e a ré no pagamento de 70% de tais valores gastos pela autora, também corrigidos desde as datas em que foram pagos, compensando-se tais créditos.

A autora é condenada no pagamento de honorários sucumbenciais fixados em 10% dos valores dos pedidos de que decaiu, corrigidos desde a propositura da ação, mantida a condenação da ré no pagamento de tais honorários fixados na r. Sentença, 15% do valor atualizado da condenação.

Observar-se-á o IPCA do IBGE para fins de correção monetária e a taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada eventual diferença negativa mensal, para fins de juros moratórios.

Dá-se, pois, parcial provimento à apelação.

Morais Pucci
Relator