



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000345579**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006744-79.2024.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante AGGER INFORMATICA LTDA ME, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**ACORDAM**, em 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso, com determinação. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

**FLAVIO ABRAMOVICI**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: Rio Claro – 4ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Claudio Luis Pavão

Apelante: Agger Informática Ltda.-ME.

Apelada: Telefônica Brasil S/A.

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA –  
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO –  
RESTITUIÇÃO** – Ausente a relação de consumo –  
Celebrados o contrato de prestação de serviços e o  
contrato de permanência (“fidelidade”) pelo período de  
24 meses – Portabilidade a pedido da Autora antes do  
término do prazo contratual – Devida a multa por  
rescisão antecipada – Exigível o débito –  
**SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA** – Contrato de  
permanência (“contrato de fidelidade”) condiciona a  
concessão de certo benefício à permanência por um  
determinado período – Ausente a previsão de benefício  
no contrato firmado pelas partes – Indevida a multa  
rescisória – Cabível a restituição simples –  
**RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE  
PROVIDO**, para condenar a Requerida à restituição  
(simples) do valor de R\$ 24.364,00

Voto nº 41055

Trata-se de apelação interposta pela Autora contra a sentença de fls.434/436 prolatada pelo I. Magistrado Claudio Luis Pavão (em 19 de setembro de 2024), que julgou improcedente a “ação de repetição de indébito”, condenando a Autora ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em 15% do valor da causa – a que foi atribuído o valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

48.728,00).

Alega que caracterizada a relação de consumo, que o contrato não prevê benefício para a permanência do negócio jurídico, que cabível a rescisão antecipada do contrato sem a incidência de multa, que inexigível o débito, que cabível a restituição em dobro, e que excessivo o valor da multa. Pede o provimento do recurso, para a procedência da ação (fls.439/451). Preparo a fls.452/453.

Contrarrazões a fls.457/463.

É a síntese.

De início, observo que não caracterizada a relação de consumo, conforme do disposto nos artigos 2º e 3º da Lei número 8.078/1990, pois a Autora não é considerada destinatária final e utiliza o serviço da Requerida para a atividade empresarial de prestação de serviços de “comércio de computadores, prestação de serviços de processamentos de dados, aplicativos e sistemas de informação, desenvolvimentos e licenciamentos de programas de computadores customizáveis e não customizáveis, consultoria em tecnologia da informação e suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação” (fls.15).

No mais, fatos incontroversos que celebrado o contrato de prestação de serviços de telefonia (“*Smart* empresas 3GB, 6GB e 12GB”), em 24 de abril de 2023, pelo período de 24 meses, no valor de R\$ 843,75 por mês (fls.30/40), que solicitada a portabilidade das linhas para terceiro, e que houve a cobrança de multa no valor de R\$ 24.364,00 (fls.41/183) com o pagamento em 26 de dezembro de 2023 (mediante débito automático em conta bancária de titularidade da Autora – fls.184).

A Autora alega, na petição inicial, que ausente a concessão de benefício à permanência pelo prazo de 24 meses, que indevida a multa, que inexigível o débito, que cabível a restituição em dobro, e que (subsidiariamente) excessivo o valor da multa.

A Requerida sustenta, na contestação, que concedidos

“descontos mensais no valor de aproximadamente R\$ 399,75”, que exigível a multa pela rescisão antecipada, e que incabível a restituição em dobro.

O contrato de permanência (“contrato de fidelidade”) condiciona a concessão de certo benefício à permanência por um determinado período (nos termos do artigo 57, parágrafo 3º, e artigo 59, ambos da Resolução número 632 da Anatel<sup>1</sup>), sendo um contrato acessório ao de prestação de serviços e seus requisitos estão elencados no artigo 57, parágrafo 3º, daquela Resolução<sup>2</sup>.

Observo que se trata de contrato acessório, em que deve constar o prazo de permanência, o benefício concedido, e o valor da multa.

Contudo, o “contrato de permanência para serviços de voz e dados móvel para pessoa jurídica” (fls.274/275) consigna “valor total dos benefícios concedidos – R\$ 0,00” (fls.274). Logo, ausente a concessão de benefícios, notando-se que unilateral a apresentação dos supostos “valores originais dos planos contratados” na contestação (fls.252), pois deveriam constar no contrato para vincular as partes, o que não foi feito.

Assim, indevida a incidência de multa pela rescisão antecipada e, conseqüentemente, cabível a restituição do valor de R\$ 24.364,00.

Por outro lado, devida a restituição simples, porque a aplicação da penalidade prevista no artigo 940 do Código Civil exige a caracterização da má-fé, nos termos da Súmula 159 do Supremo Tribunal Federal (“Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil de 1916”, que corresponde ao artigo 940 do Código Civil de 2002), e a conduta da Requerida de cobrar multa prevista no contrato caracteriza equívoco e

---

<sup>1</sup> 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.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

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](#).

<sup>2</sup> Artigo 57, parágrafo 3º - O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não má-fé<sup>3</sup>.

Sobre o valor da restituição (simples), incide correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, até 29 de agosto de 2024 e, a partir de 30 de agosto de 2024, observados os índices de correção monetária e juros moratórios previstos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024).

Por fim, em razão da sucumbência recíproca, razoável que cada parte arque com 50% das custas e despesas processuais, e fixados os honorários advocatícios dos patronos das partes, em 10% do valor da condenação, para cada qual.

Destarte, de rigor o parcial provimento do recurso.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, para condenar a Requerida à restituição (simples) do valor de R\$ 24.364,00 (vinte e quatro mil e trezentos e sessenta e quatro reais), com correção monetária desde o desembolso e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, até 29 de agosto de 2024 e, a partir de 30 de agosto de 2024, observados os índices de correção monetária e juros moratórios previstos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024), arcando cada parte com 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais, e fixados os honorários advocatícios dos patronos das partes, em 10% (dez por cento) do valor da condenação, para cada qual.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator

<sup>3</sup> “A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova” (STJ, REsp 956943/PR, Min. Rel. Nancy Andrighi, Corte Especial, julgado em 20.08.2014).