



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000356413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076679-18.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado MALHARIA BERLAN LTDA.

ACORDAM, em 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 9 de abril de 2025

PAULO ALONSO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 4413

Apelação nº 1076679-18.2023.8.26.0002

Comarca: São Paulo (6ª Vara do Foro Regional de Santo Amaro)

Apelante: Telefônica Brasil S/A (ré)

Apelada: Malharia Berlan Ltda. (autora)

Juiz(a) prolator(a): Emanuel Brandão Filho

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. PLANO DE TELEFONIA. CLÁUSULA DE FIDELIDADE. AUSENTE PROVA DE CONTRATAÇÃO OU DE RENOVAÇÃO DO CONTRATO. IMPOSSIBILIDADE DE IMPOR NOVO PRAZO DE VINCULAÇÃO. MULTA INEXIGÍVEL.

1. Ação julgada procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré desacolhido.
3. Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Cobrança de multa por quebra de fidelização inexigível. Não comprovação de que a empresa autora contratou “linha acoplada” ou anuiu à renovação do contrato, com novo prazo de fidelização de 36 meses. Multa indevida.
4. Recurso da ré desprovido. Sentença mantida.

Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 227/229,
cujo relatório adoto, que *julgou procedente* a ação de *inexigibilidade de débito* (cobrança de multa por fidelização de plano telefônico), estando a parte dispositiva da referida decisão redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do CPC JULGO PROCEDENTE o pedido formulado para, confirmando a liminar, neste caso reconhecer a abusividade da renovação automática da cláusula de fidelidade a partir de abril de 2020 e declarar inexigível as mensalidades e multa contratual relacionadas a linha 11-36126060, devendo o réu abster-se de promover, por si ou seus prepostos, quaisquer cobranças, protestos ou negativação do nome do autor, pena de oportuna fixação de multa. Em razão da sucumbência, o réu arca com as custas e os honorários do patrono do autor que fixo em 10% sobre o valor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atualizado (pela tabela do TJSP) atribuído à causa. Nada sendo requerido em 30 dias do trânsito em julgado, arquivem-se os autos.”

Recorre a ré sustentando, *em síntese*, ser legítima a cláusula de fidelização, pois renovado o contrato, renovam-se todos os benefícios e, por óbvio, a fidelização do cliente; que não há comprovação de notificação da requerida antes da renovação do contrato, para que pudesse providenciar o cancelamento sem a incidência de multa; que as faturas são prova cabal da manutenção dos descontos após a renovação contratual; que não há qualquer restrição da *ANATEL* acerca da renovação automática dos contratos de telefonia; que a autora era titular de duas linhas e que houve a portabilidade de apenas uma delas. *Pede* a reforma da r. decisão recorrida (fls. 232/243).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 244/245).

Contrarrazões (fls. 246/252).

Objecção ao julgamento virtual (fl. 257).

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Voto pela confirmação da r. sentença, porque condutora de adequada solução à lide.

2. Dos fatos/síntese da demanda:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2.1. A empresa autora contratou com a ré serviços de telefonia em 13/10/2011, com cláusula de fidelização de 36 meses (fls. 36/41); o contrato foi renovado em 28/04/2017 (fls. 50/59); em maio de 2023 *solicitou a portabilidade para outra empresa*; a partir de então, a ré passou a exigir valores relacionados a uma segunda linha telefônica, que a autora desconhecia (fl. 60 e 66/67); tendo requerido o cancelamento de tal linha, em 17/08/2023 (fls. 61/65), a ré emitiu cobrança a título de *multa* por infringência da cláusula de *fidelização*, razão pela qual a autora ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade.

2.2. A ação foi julgada *procedente*, com o que não se conforma a ré: ***sem razão, no entanto***.

3. Da não comprovação de contratação de linha “acoplada”:

3.1. A *relação jurídica* existente entre as partes é de *consumo*, hipótese em que *quem se diz credor é que tem o ônus de provar a relação jurídico-obrigacional e a regularidade da sua cobrança*, do que a requerida não se desincumbiu.

Os instrumentos pactuados entre as partes (fls. 36/41 e 50/59) não fazem qualquer menção à linha (11) 3612-6060; além disso, ficou comprovado que antes da portabilidade da linha (11) 3618-2450, inexistiram cobranças em relação à suposta linha “acoplada” (fls. 60 e 160/173).

A apelante *não produziu prova* para demonstrar que a

autora tenha anuído com tal contratação, menos ainda com renovação com novo período de fidelização.

3.2. *Não se pode exigir da autora prova de fato negativo, ou seja, que não realizou a contratação da segunda linha, de forma que incide o disposto no art. 373, II, do CPC que é no sentido de que o ônus da prova incumbe ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*

3.3. Assim, porque sequer evidenciada a pactuação relacionada à referida linha, não é possível impor à autora responsabilidade pela multa cobrada, o que, via de consequência, leva ao acerto da *declaração de inexigibilidade pretendida*.

4. *Inexigibilidade da multa. Renovação automática que não restabelece o prazo de fidelização:*

Mesmo que assim não fosse, seria descabida a pretensão da *apelante* quanto ao recebimento da multa, porque a *renovação do contrato* não tem o condão de estabelecer *novo prazo de fidelidade*, na medida em que *o usuário não pode ficar indefinidamente vinculado à mesma operadora*, condição que não se coaduna com as normas protetivas do *Código de Defesa do Consumidor*.

Nesta perspectiva, embora seja possível estabelecer hipótese de renovação automática do contrato, tal condição se aplica apenas à prestação do serviço, excluída a possibilidade de se impor o restabelecimento

do prazo de fidelização, posto tratar-se de obrigação acessória ao contrato original, conforme interpretação que se extrai do art. 57, § 3º, da Resolução nº 632/2014, da ANATEL:

“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.

(...)

§ 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.”

5. *Precedente:*

Oportuno destacar que em caso análogo assim decidiu esta Câmara:

*APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – PRAZO DE FIDELIZAÇÃO – EXAURIMENTO DO PRAZO COM O TÉRMINO DO PRIMEIRO CICLO CONTRATUAL – ABUSIVIDADE NA EXIGÊNCIA DA CLÁUSULA PENAL APÓS A RENOVAÇÃO – JURISPRUDÊNCIA CONSOLIDADA – R. SENTENÇA MANTIDA. – Conquanto a renovação do contrato de prestação de serviços de telecomunicações possa ocorrer automaticamente, o prazo de fidelização não, o qual se esvai tão logo consumado o primeiro ciclo contratual. Inteligência da Resolução Anatel n. 632/2005, art. 57, § 1º. Precedentes deste E. TJSP. RECURSOS IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1087693-33.2022.8.26.0002; Relator (a): **Maria Lúcia Pizzotti**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2023; Data de Registro: 31/08/2023)

6. *Em síntese*, impõe-se a preservação da r. sentença nos termos em que foi proferida.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários advocatícios para 15% (quinze por cento) do valor da causa, atualizado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator