



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000356415

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033318-69.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado MAURICIO LOPES SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA.

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 4.228

Apelação nº 1033318-69.2023.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos (2ª Vara Cível)

Apelante: Telefônica Brasil S/A. – Vivo (ré)

Apelada: Maurício Lopes Sociedade Individual de Advocacia

Juiz prolator: Paulo de Tarso Bilard de Carvalho

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. PLANO DE TELEFONIA. CLÁUSULA DE FIDELIDADE. RENOVAÇÃO DO CONTRATO QUE NÃO IMPÕE NOVO PRAZO DE VINCULAÇÃO. MULTA INEXIGÍVEL. DANO MORAL CONFIGURADO.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré não acolhido.
3. Relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Cobrança de multa por quebra de fidelização inexigível. Não comprovação de que a autora anuiu a novo contrato, após dois ciclos, com prazo de fidelização de 24 meses. Multa indevida.
4. Dano moral in re ipsa. Negativação do nome da autora que restringe o acesso ao crédito e macula a imagem da autora. Indenização devida.
5. Recurso da ré desprovido. Sentença mantida.

*Apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 393/395, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais (multa por fidelização de plano telefônico), estando a parte dispositiva da referida decisão nos seguintes termos:*

“Diante do exposto, ratifico a tutela (fl. 80) e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos de MAURÍCIO LOPES SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA em face de TELEFONICA BRASIL S/A. para (a) declarar a

nulidade da multa inscrita (R\$5.428,60 - fls. 27-28) e (b) condenar a ré (b1) à obrigação de fazer consistente em não fazer incluir o nome da autora, por este débito, em cadastro de inadimplentes e/ou efetuar cobranças deste valor, sob pena de multa diária de R\$1.000,00 pela manutenção da inscrição e/ou para cada cobrança comprovada, limitadas, por ora, a R\$5.000,00, e (b2) ao pagamento de R\$5.000,00, a título de danos morais, corrigidos e com juros de 1% ao mês a partir da publicação desta sentença. Pela sucumbência mínima (NCPC, art. 86, parágrafo único), a parte ré arcará com custas e despesas processuais e com honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação (NCPC, art. 85, §2º, 1ª parte inc. III e IV), tendo em vista a natureza da causa e o trabalho do advogado.”.

Recurso da ré (Telefônica Brasil S.A) sustentando, *em síntese*, a legitimidade da cobrança da multa pela rescisão antecipada do contrato, tendo em vista a ciência da autora dos termos e vantagens da contratação, e em contrapartida, da fidelidade contratual. Argumenta que a cláusula de fidelidade em contrato de telefonia é considerada legítima pelo Superior Tribunal de Justiça quando há concessão de benefícios ao cliente. Alega que o prazo de permanência para consumidor corporativo é de livre negociação, nos termos do art. 57 c/c 59 da Resolução nº 632 da ANATEL. Aduz que o contrato firmado em 22/09/2019, com previsão de vigências contratuais e multa em caso de rescisão antecipada, apenas atualizou o primeiro contrato realizado em 2017 (fls. 17/20) e não houve notificação de seu cancelamento. Ressalta a validade da renovação do prazo de fidelização. Impugna a ocorrência de danos morais e alternativamente, pede a redução do valor da indenização. (fls. 405/421).

Sem contrarrazões (fls. 428).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 422/423).

Objecção ao julgamento virtual (fls. 431).

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:

2.1. A sociedade autora contratou com a ré serviços de telefonia em 23/08/2017, com cláusula de fidelização de 24 meses (fls. 17/20). Após o vencimento do prazo de permanência e do término do período de contrato de prestação de serviços, em 23.09.2019 a requerente renovou o contrato de serviços de telefonia móvel pelo prazo de 24 meses (fls. 22/24). Passados mais 24 meses (23/09/2021), não houve renovação do contrato entre as partes, ocasião em que os serviços foram prestados sem prazo estipulado. Em 09/03/2022 a autora *solicitou a portabilidade de suas linhas telefônicas para outra empresa (Tim)*, mas a ré exigiu R\$ 5.428,60 (a título de *multa* por infringência da cláusula de *fidelização*), fato que motivou o ajuizamento da presente ação.

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

3. Preliminarmente:

Em que pese o entendimento do d. sentenciante, aplicável o *Código de Defesa do Consumidor*, porque quem presta serviço de telefonia a consumidor final, ainda que se trate de pessoa jurídica, pratica *relação de consumo*, devendo a lide ser dirimida a luz de referido *Código*, incidindo inclusive a inversão do ônus da prova.

4. Quanto ao mérito:

4.1. Da não comprovação da anuência com o novo prazo de fidelização:

4.2. Ainda que tenha havido renovação da contratação em 23/09/2019, após 24 meses o contrato não foi renovado. Dessa forma, competia à ré comprovar a regularidade da contratação de *novos serviços* com inclusão de novas linhas, *mas não produziu prova de que a autora tenha anuído com a contratação de novo plano com novo período de fidelização*.

4.3. *Não se pode exigir da autora prova de fato negativo*, ou seja, que *não realizou a contratação de novo plano*, 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*.

4.4. Assim, porque não provada a pactuação de novo contrato, não é possível atribuir à autora a responsabilidade pela multa

apontada, o que, via de consequência, leva à *declaração de inexigibilidade pretendida*.

5. Inexigibilidade da multa. Renovação automática que não renova o prazo de fidelização:

5.1. Descabida, pois, a pretensão da *apelante* quanto ao recebimento da multa de R\$ 5.428,60, 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 a renovação automática 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.”

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

7. Em relação aos danos morais, importante ressaltar que houve a negativação do nome da autora de forma indevida (fls. 29/30), fato que tem o condão de macular a imagem da sociedade perante clientes e restringe o acesso ao crédito, de forma que os danos dispensam a prova do prejuízo, por ser *in re ipsa*. Dessa forma, inafastável a indenização já fixada pela r. sentença.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

8. Do valor da indenização:

A quantificação da verba indenizatória se resolve por arbitramento judicial, e tanto a doutrina como a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, *subjetivamente*, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato (*negativação indevida de multa*) e suas consequências, o valor fixado na r. sentença para a reparação dos danos morais (R\$ 5.000,00) se mostra adequado ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com *responsabilidade e ponderação*, observados os critérios da *razoabilidade e proporcionalidade*, levando-se em conta o *dano* e sua *extensão*, na linha do seguinte precedente do *Tribunal de Justiça de São Paulo*:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u)

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, deixando de majorar os honorários advocatícios, pois já fixados no patamar máximo previsto no art. 85, § 2º, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator