



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361928

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000081-61.2023.8.26.0539, da Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado GEMMAP SISTEMAS LTDA EPP.

ACORDAM, em 23ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000081-61.2023.8.26.0539

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelado: Gemmap Sistemas Ltda Epp

Comarca: Santa Cruz do Rio Pardo

Voto nº 44829

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais – Prestação de serviços de telefonia – Rescisão - Contrato de permanência – Multa – Defesa baseada em suposta renovação automática da avença após o término do período de 36 meses instituído na primeira contratação – Descabimento – Prorrogação automática do contrato de prestação de serviços que não implica renovação do prazo de permanência, contratação distinta, que não prescinde de inequívoco aceite do cliente, na pessoa de seu representante em caso de pessoa jurídica – Inteligência dos arts. 57 e 59 da Resolução nº 632/2014 da Anatel, que emitiu, em seu portal eletrônico, informativo em que há expressa proibição de renovação automática do contrato de permanência – Declaração de inexigibilidade da multa mantida.

Prestação de serviços de telefonia – Cobrança de multa decorrente de renovação automática de contrato de permanência em desatendimento às regras da Anatel que culminou com a negativação do nome da autora em órgão de proteção ao crédito – Débito objeto do apontamento do nome da autora, a pedido da ré, nos cadastros mantidos pela “Serasa” que foi reputado como inexigível – Indenização por danos morais devida - Dano moral puro – Valor da indenização arbitrado na sentença, R\$ 5.000,00, que não comporta redução.

Juros moratórios – Termo inicial - Juros moratórios que, cuidando-se de ilícito contratual, deve ocorrer a partir da citação, não a partir da publicação da sentença – Precedentes do STJ - Procedência da ação mantida – Apelo da ré desprovido.

1. “Gemmap Sistemas Ltda. EPP” propôs ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais, de rito comum, em face de “Telefônica Brasil S.A.” (fls. 1/11).

O MM. Juiz de origem indeferiu o pedido de tutela de urgência formulado na inicial da ação, “com o objetivo de obstar a requerida de

realizar atos de cobrança, bem como de eliminar a inclusão do nome da Requerente nos órgãos de proteção ao crédito, em razão da cobrança indevida no importe de R\$ 14.144,35” (fl. 10), sob o fundamento de que não estavam preenchidos os requisitos elencados no art. 300 do atual CPC (fl. 73).

Dessa decisão interlocutória a autora interpôs agravo de instrumento, AI nº 2069959-24.2023.8.26.0000, ao qual foi negado provimento por esta Câmara em 30.3.2023 (fls. 213/218).

A audiência de tentativa de conciliação resultou infrutífera (fl. 124).

A ré ofereceu contestação (fls. 128/148), havendo a autora apresentado réplica (fls. 228/234).

Instadas as partes a especificar provas (fl. 262), ambas se manifestaram pela desnecessidade de dilação probatória (fls. 268/269, 270).

O ilustre magistrado de primeiro grau, de modo antecipado, julgou a ação procedente (fl. 281), nos seguintes termos:

“(…) Declaro a inexigibilidade da dívida descrita na inicial e condeno a ré a pagar à autora, como reparação de danos morais, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Incidirá correção monetária desde a sentença (Súmula nº 362 STJ) e serão acrescidos juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação” (fls. 281/282).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Responderá a ré pelas custas processuais e por despesas comprovadamente havidas durante o trâmite do feito (art. 2º, parágrafo único, Lei nº 11.608/03), bem como pagará honorários advocatícios de sucumbência arbitrados em dez por cento sobre o valor da condenação” (fl. 282).

Inconformada, a ré interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 287), aduzindo, em síntese, que: é inaplicável o Código de Defesa do Consumidor; a autora utiliza os serviços contratados como incremento de sua atividade lucrativa e não como consumidora final; é incabível a inversão do ônus da prova, uma vez que não são verossímeis as alegações da autora, não se encontrando ela em situação de hipossuficiência técnica; é válida a cláusula de renovação automática do período de fidelização, assim como a cobrança da multa rescisória; o contrato de fidelização tinha vigência de 36 meses, renováveis automaticamente por períodos sucessivos no caso de não manifestação em contrário; a cláusula de fidelização é destinada à manutenção do equilíbrio contratual; a previsibilidade de cobrança de multa rescisória, na hipótese de cancelamento prematuro ou redução de um ou mais serviços antes do final da vigência do prazo contratual, consta do contrato de permanência; não tendo sido notificada da intenção de rescisão, o contrato foi automaticamente renovado; ficou comprovada a ciência da autora da necessidade de

manifestar desinteresse em renovar o contrato trinta dias antes de sua renovação, bem como ciência da renovação automática do contrato; não tendo havido pedido de cancelamento dos serviços, o contrato foi renovado em 11.11.2017; o cancelamento ocorrido em 7.2.2020 foi anterior ao término do prazo de permanência; não há de se falar em nulidade da cláusula de fidelização; tendo os benefícios sido mantidos após o período de fidelidade, a contrapartida também deve ser renovada; a cláusula de fidelização é permitida pela Anatel; com a renovação dos benefícios, foi também renovado o período de permanência; desarrazoada a condenação por dano moral; não há prova de qualquer dano suportado pela autora; agiu em conformidade com a contratação; não houve exposição pública ou prejuízo no mercado; deve ser afastada a condenação imposta; alternativamente, deve o valor ser fixado em patamar moderado; os juros moratórios somente podem incidir a contar da sentença; há de ser reformada a sentença recorrida, julgando-se a ação improcedente (fls. 288/302).

O recurso foi preparado (fls. 333/334), tendo sido respondido pela autora (fls. 340/346).

É o relatório.

2. Há de se registrar, de início, a impossibilidade de se atender ao pleito formulado pela ré apelantes para realização do julgamento por meio de sessão por videoconferência (fl. 356), já que esta Câmara retornou ao julgamento presencial, não dispondo o Tribunal de Justiça de São Paulo de estrutura própria para realização de sessões híbridas.

Ademais, o Código de Processo Civil não faz alusão a direito do advogado à realização de sessão telepresencial, mas, quando houver estrutura adequada, à realização de sustentação oral por telepresença em sessão física, isso, repito, quando e se houver estrutura suficiente e, como dito, não há.

O art. 146, § 5º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo é claro a esse respeito:

“§ 5º - A sustentação oral por meio de videoconferência ou outro meio similar (art. 937, § 4º, do CPC) será feita conforme o recurso tecnológico regulamentado pelo Tribunal de Justiça, desde que o advogado a requeira até o dia anterior ao da sessão”.

O próprio Colendo Órgão Especial deste Tribunal voltou a realizar as suas sessões pelo modo presencial e, da mesma forma, não conta com estrutura para sustentações orais por meio de teleconferência, exigindo que os advogados que pretendam sustentar as suas teses em plenário o façam de forma também presencial.

O entendimento aqui esposado já foi perfilhado por esta Corte:

“Agravo interno. Interposição contra decisão que indeferiu a realização de sustentação oral por videoconferência. Embora permitido pelo art. 937, § 4º, do CPC, não se trata de medida

obrigatória. Sessão de julgamento que ocorreu presencialmente. Tribunal de Justiça que ainda não possui regulamentação dos recursos tecnológicos para viabilizar a sustentação oral por videoconferência em sessão realizada presencialmente, na forma do art. 146, § 5º, do RITJSP. Agravante que, não obstante, teve tempo suficiente para comparecer à sessão de julgamento para, querendo, sustentar oralmente suas razões, caso de fato fosse relevante; não o fez e tampouco buscou a pronta reforma daquela decisão, visando resguardar o aventado direito. Interposição do agravo interno que ocorreu somente após o julgamento desfavorável das apelações e dos embargos de declaração. Circunstâncias do caso concreto que sobrelevam o intuito meramente protelatório da agravante. Recurso manifestamente improcedente que justifica a imposição da multa prevista no art. 1.021, § 4º, do CPC. Agravo interno improvido, com observação” (AI nº 1000690-39.2017.8.26.0156/50002, de Cruzeiro, 32ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. RUY COPPOLA, j. em 28.2.2023) (grifo não original).

Por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça também retomou as sessões presenciais:

“A partir de 1º de abril, o STJ retoma integralmente sua atividade na modalidade presencial. Tanto as sessões da Corte Especial, quanto das seções e turma voltam a ser realizadas na Corte. Assim também será com o Tribunal Pleno e o Conselho de Administração.

A determinação é do presidente do STJ, ministro Humberto Martins. Pela regra, sessões por videoconferência poderão ser realizadas apenas em caráter excepcional, por determinação dos presidentes dos colegiados. Sustentações orais também deverão ser feitas presencialmente, e o Tribunal será aberto ao público externo com 50% da capacidade” (<https://www.migalhas.com.br/quentes/362554/stj-determina-fim-das-sessoes-virtuais-e-volta-100-ao-presencial>).

3. O reclamo manifestado pela ré, de outra banda, não merece prosperar.

Explicando:

3.1. Depreende-se dos autos que a ré embasa a exigibilidade da multa por rescisão antecipada de contrato de permanência no fato de, supostamente, ter havido renovação automática da avença após o término do prazo de 36 meses acordado entre as partes no contrato datado de 11.11.2014 (fls. 131/132, 159/165).

É irrelevante a caracterização ou não da autora como consumidora final dos serviços prestados pela ré ou se ela os utiliza para fomento de sua atividade empresária (fls. 289/291).

O contrato de permanência, embora vinculado ao contrato de prestação de serviços de telefonia, distingue-se deste, contando com regras próprias previstas pela Anatel.

Preceitua o § 3º do art. 57 da Resolução nº 632, de 7.3.2014, que:

“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”.

Por sua vez, o parágrafo único do art. 59 da aludida Resolução estabelece que:

“O Contrato de Permanência de Consumidor corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato”.

Não bastasse isso, a própria Anatel disponibiliza, em seu portal eletrônico, informativo do qual consta expressa proibição a respeito da renovação automática do contrato de permanência (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/component/content/article/163-resolucoes/2023/1900-resolucao-765>).

Vale dizer, ainda que ocorra a prorrogação automática do contrato de prestação de serviços, isso não implica renovação automática do prazo de permanência aceito pelas partes como obrigação acessória ao contrato original.

Nesse contexto, indubitável a inexigibilidade da multa imposta à autora, tal como consignado na sentença combatida (fls. 279/280).

3.2. Reputado como inexigível o débito de R\$ 14.144,35, objeto do apontamento do nome da autora, a pedido da ré, nos cadastros mantidos pela “Serasa” (fls. 57/58), é devida indenização por danos morais.

Caracterizado o dano moral puro, derivado do indevido apontamento de débito inexigível, a autora, ainda que pessoa jurídica, tem direito ao ressarcimento dos danos morais, sendo desnecessária a respectiva prova.

Aplicável a Súmula 227 do Colendo Superior Tribunal de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Justiça, publicada no DJU de 11.9.1999, transcrita a seguir:

“A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.

Acerca de tal assunto, já houve deliberação do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura 'in re ipsa', isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica. Precedentes” (REsp nº 1.059.663-MS, registro nº 2008/0112156-1, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. em 2.12.2008, DJe de 17.12.2008) (grifo não original).

3.3. O “quantum” indenizatório estipulado na sentença atacada, R\$ 5.000,00 (fl. 281), não comporta a redução pretendida pela ré (fl. 302).

A reparação por danos morais há de estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Ressalte-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa da ré, a insistência de realizar cobrança de multa originária de renovação indevida, o abalo de crédito suportado pela autora, possibilidade econômica da ofensora e da ofendida, justo o arbitramento do ressarcimento em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), correspondentes, aproximadamente, a um terço do valor inscrito nos arquivos da “Serasa”, R\$ 14.144,35 (fl. 57/58).

3.4. No que tange aos juros moratórios, cuidando-se de ilícito contratual, mais especificamente, de contrato de telefonia, o termo inicial deve consistir na data da citação da ré, não na data da publicação da sentença, como pretendido pela ré (fls. 301/302).

Sobre isso, já houve decisões do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Os juros de mora, em casos de responsabilidade contratual, são contados a partir da citação, incidindo a correção monetária a partir da data do arbitramento do 'quantum' indenizatório, conforme pacífica jurisprudência deste Tribunal” (REsp nº 876.448-RJ, registro nº 2006/0127470-2, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. SIDNEI BENETI, j. em 17.6.2010, DJe de 21.9.2010) (grifo não original).

“Agravamento regimental no recurso especial. Ação de indenização por danos materiais e morais. Contrato de transporte. Queda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de passageiro de composição férrea durante a viagem, ocasionando sua morte. (...). Responsabilidade contratual. Termo inicial dos juros moratórios. Data da citação. (...) Agravo regimental desprovido. (...).

Nos casos de responsabilidade contratual, o termo inicial para a incidência dos juros moratórios é a data da citação.

(...).

Agravo regimental a que se nega provimento” (AgRg no REsp nº 1.444.068-SP, registro nº 2014/0064992-2, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 18.6.2015, DJe de 26.6.2015) (grifo não original).

Deve prevalecer, assim, a data da citação como marco inicial para a incidência dos juros moratórios (fl. 282).

4. Nessas condições, nego provimento à apelação da ré, mantendo a sentença impugnada (fls. 277/282).

Considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal pelos advogados da autora (fls. 340/346), majoro, com apoio no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a eles pela ré, de 10% para 15% sobre o valor da condenação atualizado.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator