



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000385650

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013770-61.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado COBMAX CONTACT CENTER LTDA.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° : 32.572
APELAÇÃO N°: 1013770-61.2023.8.26.0576
COMARCA : SÃO JOSÉ DO RIO PRETO — 5ª VARA CÍVEL
APELANTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A.
APELADA : COBMAX CONTACT CENTER LTDA.
JUIZ : ANGELO MARCIO DE SIQUEIRA PACE

* AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Contrato de prestação de serviços. Telefonia. Multa pela rescisão antecipada. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência, com pedido subsidiário de incidência de juros de mora a contar do arbitramento. EXAME: Contrato firmado no dia 11 de maio de 2017, com prazo determinado de vinte e quatro (24) meses. Previsão de prorrogação automática por iguais e sucessivos períodos. Avença prorrogada automaticamente. Pedido de cancelamento manifestado 14 de setembro de 2022. Estabelecimento de prazo determinado e de multa para a rescisão antecipada que, em regra, são válidos, já que se destinam a garantir à prestadora de serviços o retorno dos investimentos realizados. Observância dos artigos 57, § 1º e 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Prorrogação automática do contrato de prestação de serviços, contudo, que não implica renovação automática do prazo de fidelização. Descontos concedidos que consideraram a prestação dos serviços por período mínimo, que é aquele inicialmente pactuado. Inexigibilidade da multa referente a período posterior. Dano moral configurado “in re ipsa”, tendo em vista a “negativação” promovida pela ré contra a Empresa autora. Aplicação da Súmula 227 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, “ex vi” do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso responsabilidade civil contratual. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. *

Vistos.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Danos Morais ajuizada pela apelada contra a apelante alegando que “... *alegando ser indevida a multa de fidelização cobrada por esta*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

última, bem como requer reparação por danos morais em função de indevida restrição anotada em órgãos de proteção ao crédito. A parte ré, por sua vez, sustenta a legalidade de seu posicionamento, fundado na renovação automática do contrato e da fidelização”, conforme relatado na fl. 1.328.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *julgo procedente a pretensão, em sua quase totalidade, para: A) declarar a inexigibilidade da multa debatida nestes autos e B) condenar a requerida a reparar a autora pela inscrição indevida em cadastro público de inadimplentes (fl. 51) no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, a reparação por dano moral será atualizada a partir desta sentença mediante os índices oficiais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Os juros, entretanto, correrão a partir da inscrição difamante e indevida. Confirmo e mantenho a antecipação de tutela de fl. 55. Custas e honorários de sucumbência, estes em 15% do valor da condenação, pela parte vencida*” (“*sic*”, fl. 1.329).

Inconformada, apela a ré insistindo na improcedência, com pedido subsidiário de incidência dos juros moratórios a contar do arbitramento (fls. 1.333/1.344).

Anotado o Recurso (fl. 1.378), a autora apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 1.381/1.396).

É o relatório, adotado o de fl. 1.328.

O Recurso comporta conhecimento, porquanto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, a r. sentença apelada deve ser reformada apenas em pequena parte.

Cumprе ressaltar que a relação contratual não se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor no caso vertente, vez que a Empresa demandante não figura como destinatária final do serviço contratado como insumo da atividade empresarial por ela desempenhada. Logo, diante da natureza corporativa do contrato objeto da Ação, tem-se que são aplicáveis as normas previstas no Código Civil.

Como quer que seja, a ré, na qualidade de prestadora de serviços de telefonia e Concessionária de serviços públicos, responde perante o contratante pela lisura do serviço prestado, cabendo a ela a prova da regularidade das cobranças enviadas ao contratante.

Restou incontroverso nos autos que as partes firmaram “*Contrato de Prestação de Permanência de Voz Para Pessoa Jurídica*” no dia 11 de maio de 2017, com cláusula de vigência e fidelização de vinte e quatro (24) meses, com previsão de multa para o caso de rescisão antecipada.

É certo que, em regra, não se considera abusiva a cláusula que determina o pagamento de multa na hipótese de rescisão antecipada do contrato, conforme previsto nos artigos 57, § 1º e 59 da

Resolução nº 632/2014 da ANATEL, já que o prazo e a multa têm por finalidade garantir retorno mínimo para a Operadora, em razão dos investimentos realizados, quando ela confere benefícios especiais ao usuário, no momento da contratação do plano. E também não há ilegalidade na cláusula que estabelece a renovação automática dos serviços de telefonia contratados.

Contudo, impõe-se considerar que o contrato de prestação de serviços não se confunde com o “*Contrato de Permanência*”, mas de relações contratuais distintas, embora a vinculação, “*ex vi*” do artigo 57 §3º, da mencionada Resolução, “*in verbis*”:

“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.

§ 2º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 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.

§ 4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima”.

Assim, a ré só poderia cobrar multa da autora, pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

rescisão do contrato, em caso de ocorrência dessa rescisão antes do término do prazo de fidelização inicialmente definido, ou se autora tivesse concordado, expressamente, com a prorrogação do referido prazo, mas não na hipótese de mera prorrogação da vigência do contrato.

Demais, a cláusula que prevê a renovação automática do prazo de fidelidade do contrato firmado entre as partes, não obriga a autora, porque não foi redigida com destaque, como deveria (artigo 54, § 4º, do Código do Consumidor), mas inserida em contrato de adesão com letras minúsculas, quase ilegíveis, e porque se mostra abusiva, por colocar a autora em desvantagem exagerada, nos termos do artigo 51 do mesmo “*Codex*” (v. fls. 31/35).

Ora, o período de vinte e quatro (24) meses contados da assinatura do contrato correspondia ao prazo de vigência definido na cláusula segunda do contrato inicial de prestação de serviços, utilizado como base para os descontos, e não das incertas prorrogações por iguais e sucessivos períodos. Assim, uma vez transcorrido o mencionado prazo de vinte e quatro meses (24) meses, tem-se que a expectativa econômica da ré, ora apelante, foi devidamente alcançada e, bem por isso, a parte autora passou a ter direito à rescisão do contrato sem a imposição de qualquer penalidade. Entendimento contrário, implicaria autorizar à ré a instituição de fidelização sem termo final.

Dessa forma, a ré só poderia cobrar multa por rescisão contratual, se proposta a resilição antes do término do prazo de fidelização inicialmente definido, ou se a autora tivesse concordado,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

expressamente, com a prorrogação do referido prazo, mas não na hipótese de mera renovação da vigência do contrato.

Assim, tem-se que o caso comportava mesmo a declaração de inexigibilidade da multa indicada.

Quanto ao prejuízo moral, é sabido que a inclusão indevida nos cadastros de maus pagadores gera dano moral ao ofendido. Nesse sentido: *“no sistema jurídico atual, não se cogita da prova acerca da existência de dano decorrente da violação aos direitos da personalidade, dentre eles a intimidade, imagem, honra e reputação, já que, na espécie, o dano é presumido pela simples violação ao bem jurídico tutelado”* (REsp. 506437 / S P - Quarta Turma - Rel. Ministro Fernando Gonçalves - J. 16/09/2003 - DJU 06.10.2003 p. 280 - RT vol. 824, p. 180).

Conforme pacífico entendimento jurisprudencial, o dano moral decorrente de *“negativação”* indevida se configura *“in re ipsa”*, portanto independente de prova de qualquer prejuízo efetivo. É mesmo possível vislumbrar a mácula na imagem da Empresa autora perante o Mercado em razão da mencionada restrição de crédito em decorrência da conduta culposa da ré (v. Súmula 227 do C. Superior Tribunal de Justiça). Assim, era mesmo de rigor a condenação da demandada no pagamento de indenização pelos danos morais padecidos pela demandante (v. artigos 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e 186 do Código Civil).

Contudo, o Recurso da ré comporta parcial acolhimento no que tange aos juros de mora, que devem incidir pela taxa de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

um por cento (1%) ao mês a contar da citação, consoante previsto no artigo 405 do Código Civil, por versar o caso responsabilidade civil contratual.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

1016099-53.2021.8.26.0564

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Alfredo Attié

Comarca: São Bernardo do Campo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 03/02/2022

Data de publicação: 03/02/2022

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ENVOLVENDO TELEFONIA. AÇÃO COM PRECEITOS DESCONSTITUTIVO E CONDENATÓRIO. Sentença de improcedência reformada. Autora que contratou serviços de telefonia móvel com a ré, com prazo de duração de 24 meses, renováveis automaticamente, e exigência de multa em caso de rompimento antecipado, se não manifestado o pedido de cancelamento em 30 dias antes do fim do período mínimo de permanência. Pedido de cancelamento dos serviços, pela autora, após o prazo de 24 meses e exigência de multa pela ré, que argumenta que a isenção da multa somente ocorre nos 30 últimos dias do término dos períodos de 24 meses, que são renovados automaticamente, exigindo-se, assim, o cumprimento de um novo prazo de permanência. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Teoria finalista mitigada. Hipossuficiência técnica da autora. Exigência descabida da ré. Este Egrégio Tribunal tem jurisprudência pacífica no sentido de que a prorrogação automática do contrato de prestação de serviços de telefonia para pessoa jurídica, consumidora ou não, não implica renovação do prazo de permanência, por serem contratos diversos, nos termos dos artigos 57 a 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Devolução em dobro do que a autora pagou em excesso, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Pedidos acolhidos. RECURSO PROVIDO.

1006167-08.2019.8.26.0533)

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Rosângela Telles

Comarca: Santa Bárbara D Oeste

Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 18/05/2021

Data de publicação: 18/05/2021

Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Multa pela rescisão antecipada do negócio jurídico exigida pela prestadora. Pretensão ao afastamento da cobrança. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA. Contrato celebrado por prazo determinado (trinta e seis meses). Previsão de renovação automática por períodos iguais e sucessivos, ressalvada a possibilidade de denúncia, com notificação com trinta dias de antecedência do termo final. Avença prorrogada automaticamente por duas vezes. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. Consumidor corporativo. Regularidade da contratação, segundo os arts. 58 e 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Prorrogação automática do contrato que não se confunde, todavia, com a renovação do prazo de fidelização. Prazo de permanência mínima do cliente que deve ser único. Informativo da ANATEL nesse sentido. Precedentes do E. TJSP. Multa indevida. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus. RECURSO PROVIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1056580-90.2019.8.26.0576

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Tercio Pires

Comarca: São José do Rio Preto

Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 10/05/2021

Data de publicação: 17/05/2021

Ementa: Apelação cível - telefonia - ação rescisória de contrato cumulada com inexigibilidade de débito - desfazimento do ajuste uma vez ultrapassado o prazo de fidelidade – multa por rescisão antecipada - inconsistência - cláusula de renovação automática a não importar necessidade de observância a novo prazo de permanência – sentença preservada - recurso improvido.

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso apenas para determinar a incidência dos juros de mora sobre a indenização moral a contar da citação, ficando no mais mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relatora