



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000390462

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2029512-23.2025.8.26.0000, da Comarca de Mauá, em que é agravante ECCO BRAZ CONSTRUÇÃO E INCORPORAÇÃO DE IMÓVEIS LTDA, é agravado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11883

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 2029512-23.2025.8.26.0000 – Mauá

AGRAVANTE: Ecco Braz Construção e Incorporação de Imóveis Ltda

AGRAVADA: Claro S/A

JUIZ: Anderson Fabrício da Cruz

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Prestação de Serviços – Telefonia – Obrigação de fazer – Decisão hostilizada indeferiu a tutela de urgência com o escopo de obstar cobranças de valores concernentes ao contrato de telefonia da linha 3565-8196, cancelado no ano de 2020 - RECURSO DA AGRAVANTE – Pede tutela de urgência para obstar as cobranças de serviço de telefonia, sob pena de multa diária, porquanto o contrato está cancelado desde 2020 - Requisitos para deferimento da tutela postulada pela agravante - autora presentes (artigo 300, do CPC) – Perigo de dano ante o risco de cobranças despidas de fundamento – Acolhimento do pedido, possibilitando a incidência da multa a cada ato de descumprimento ((lançamento mensal de fatura) - Recurso PROVIDO.

Trata-se de agravo de instrumento interposto por **Ecco Braz Construção e Incorporação de Imóveis Ltda** em oposição a decisão reproduzida a fls. 28/30, proferida nos autos da ação de obrigação de não fazer c/c pedido de indenização por danos morais, por cobrança indevida, ajuizada contra **Claro S/A**, cujo teor *indeferiu a tutela de urgência*, com o escopo de obstar a agravada de praticar qualquer ato de cobrança de contas de consumo de telefonia em relação à agravante, acerca de débitos oriundos de contrato de telefonia posteriores ao cancelamento do contrato ocorrido em 2020.

Insurgiu-se a agravante, aduzindo que era titular de linha telefônica sob número 3565-8196, por força do contrato sob nº 833/136128754, celebrado com a agravada, mediante o pagamento mensal do valor de R\$39,53. Não tendo mais interesse na continuidade da avença, em 2020 solicitou o seu cancelamento. Nada obstante, dois anos após o cancelamento, a agravada tornou a lançar cobranças mensais, sendo objeto de inúmeras reclamações paulatinamente atendidas, mas sem uma solução definitiva, obrigando a agravante a mensalmente abrir novas reclamações para solução do problema. Desta forma, por meio deste agravo, postulou a concessão de tutela para que a agravada se abstenha, sob pena de multa diária, a praticar qualquer cobrança em relação à agravante acerca do contrato cancelado.

Processado com atribuição de efeito ativo para obstar o lançamento de cobranças de faturas (fls. 174/76), preparado e respondido (fls. 186/90).

É o relatório.

Decide-se.

Satisfeitos os requisitos de admissibilidade da regularidade objetiva e subjetiva do recurso, inexistente qualquer óbice para o seu conhecimento.

Respeitado o entendimento perfilhado pelo juízo de origem, o recurso comporta provimento.

De início, destaco que não se trata de relação de consumo. Isto porque a agravante celebrou com a agravada um **contrato de telefonia**. Nessa medida, não há de se cogitar em pretensa vulnerabilidade¹, porquanto a agravante possui plena condição de produzir a prova necessária ao deslinde do pedido, com o que fica afastada a incidência do CDC.

Sendo assim, não pode a agravante ser considerada destinatária final da contratação, porquanto utilizou os serviços de telefonia como fomento à atividade comercial, no desenvolvimento de sua própria atividade-fim para captação de clientes: *“Nos termos do art. 2º da Lei 8078/90, não pode a pessoa jurídica ser considerada consumidora, se não é a destinatária final do produto ou serviço prestado pelo fornecedor”* (RT 825/309).

Nesse sentido, destaco julgado desta Câmara:

APELAÇÃO - TELEFONIA - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA - Contratação de serviços de telefonia fixa empresarial - Discagem Direta de Ramal (DDR) - Alegação de cobranças indevidas em valores exorbitantes e divergentes da real contratação - Pedido de declaração de inexigibilidade do débito e de indenização por danos morais - Pretensão de aplicação do CDC para que a ré comprove suas alegações - Descabimento - Empresa que utiliza os serviços de telefonia para o incremento de sua atividade empresarial - Inaplicabilidade do CDC - Falta de provas - Autora que não se desincumbiu do ônus que lhe competia - Incidência do art. 373, I, do CPC - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1086817-22.2015.8.26.0100; Relator: Lavínio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do

¹ “a aplicação do Código de Defesa do Consumidor fica condicionada à demonstração efetiva da vulnerabilidade da pessoa frente ao fornecedor. Então, incumbe ao sujeito que pretende a incidência do diploma consumerista comprovar a sua situação peculiar de vulnerabilidade.” (REsp n. 2.020.811/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 29/11/2022, DJe de 1/12/2022.)

Julgamento: 27/08/2020).

Dito isso, como é sabido, o atual Código de Processo Civil introduziu alterações no antigo instituto da antecipação dos efeitos da tutela, previsto na revogada lei processual civil, agora chamado de "Tutela de Urgência" (Título II, do Livro V, do diploma processual – artigos 300 a 310).

A nova lei de ritos dispensou a exigência de prova inequívoca que convença o juiz de que a pretensão mereça ser acolhida de pronto (verossimilhança da alegação), contentando-se com a mera probabilidade do direito invocado, desde que evidenciado perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (artigo 300, do Código de Processo Civil).

Com efeito, do exame dos autos principais, extrai-se que o pedido deduzido pela **agravante** está lastreado em cobranças indevidas lançadas a partir de 2022, sendo certo que não havia razão para emissão de cobranças, porquanto o contrato **nº 833/136128754** havia sido cancelado no ano de 2020. Por esse motivo, a agravante insistiu na concessão de tutela visando obstar as cobranças.

Para adequada análise da questão, imperioso destacar que **a própria agravada** reconheceu erro sistêmico em seu sistema, prejudicando o pedido de cancelamento (v. fls. 23 e 33 – autos principais), sem contudo fazê-lo em definitivo, ocasionando a necessidade de propositura desta ação:

Informamos que verificamos na fatura 10/05/2022, 10/06/2022, 10/07/2022, 10/08/2022 e 10/09/2022 no valor de R\$37,18, 38,87, 38,87, 37,77 e 35,93, vinculada à conta/contrato 833/13612875-4, onde consta vinculado o plano Net Fone ocorreu a cobrança de R\$37,18, 38,87, 38,87, 37,77 e 35,93, referente a cobrança após cancelamento (grifo nosso). Assim, foi realizado ajuste no valor de R\$37,18, 38,87, 38,87, 37,77 e 35,93 na fatura com vencimento em 10/05/2022, 10/06/2022, 10/07/2022, 10/08/2022 E 10/09/2022, não restando valores em aberto para pagamento.

(...)

Informamos que a fatura de 10/11/2022 e 10/12/2022 contempla um período posterior ao cancelamento do serviço/plano assinatura, realizado na data de 10/2020 (grifo nosso), portanto incorreta. E por isso efetuamos o ajuste no valor de R\$ 71,86 na fatura em questão, não restando saldo para pagamento para 833/13612875-4.

(...)

Sobre a reclamação registrada sob protocolo 202303104532406, informamos que a mesma foi

tratada conforme contato realizado por telefone através do 1135658194 - 1135658195, na data de 20/03/2023, às 18:00h, com Ecco Braz Construção e Incorporação de Imóveis Ltda / Rodrigo. Como informado para o cliente em contato na data supracitada, a isenção e correção acontecerá automaticamente, ainda que o cliente seja notificado sobre o faturamento, **os valores já foram lançados em sistema para cancelamento até a correção efetiva do contrato que está sendo realizada e monitorada pelo setor de T.I. Informamos que após auditoria realizada, foi verificado um erro sistêmico, contrato foi cancelado no modo "Desconexão - Reinstalação" não sendo possível a reversão de imediato, portanto, foi aberto um chamado no setor tecnológico do T.I. para resolução e reversão definitiva da ocorrência** (grifo nosso). Cliente ciente dos procedimentos que estão sendo realizados. Se ainda assim restar dúvidas, favor entrar em contato através dos canais listados ao final desta tratativa.

Pois bem. Não obstante o pleno reconhecimento de reiteradas reclamações, a operadora de telefonia persistiu no erro, **mantendo o lançamento de cobranças sabidamente indevidas**, lastreadas em serviço cujo cancelamento já havia sido solicitado pelo agravante.

Deste modo, ficou evidentemente caracterizada falha da prestadora de serviços de telefonia em permanecer com o lançamento de cobranças que sabia indevidas.

Nesta medida, o perigo de dano à agravante é evidente, diante do risco de que eventualmente seja lançado o nome da empresa no rol dos maus pagadores, em decorrência do não pagamento de uma fatura de consumo, nitidamente indevida.

Quanto ao mais, cumpre ressaltar que a tutela específica das obrigações de fazer e não fazer, tem por escopo impedir a prática de um ilícito, sua repetição ou continuação.

Para dar efetividade à medida, é facultado ao magistrado adotar providências concretas que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento. Entre essas medidas, destaca-se a imposição de multa diária ("astreintes"), permitindo a imposição de multa pecuniária, em razão do descumprimento da tutela.

Por se tratar de sanção inibitória, é corrente o entendimento de que seu valor não deve guardar relação com o valor da causa ou com a obrigação: **"2. Imposição de multa. Deve ser imposta a multa, de ofício ou a requerimento da parte. O valor deve ser significativamente alto, justamente porque tem**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

*natureza inibitória. O juiz não deve ficar com receio de fixar o valor em quantia alta, pensando no pagamento. O objetivo das astreintes não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista de seu intento de não cumprir a obrigação específica. Vale dizer, o devedor deve sentir ser preferível cumprir a obrigação na forma específica a pagar o alto valor da multa fixada pelo juiz."*²

Considerando-se, ademais, a capacidade econômico-financeira da agravada, mantenho a aplicação da multa prevista na decisão inaugural deste agravo em caso de descumprimento.

Ante o exposto, por meio deste voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, confirmando a tutela antes concedida.

MARCO PELEGRINI
Relator

² Nelson Nery Júnior e Rosa Maria Andrade Nery, Código de Processo Civil Comentado, p. 1365/66, RT, 17ª ed.