



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000393909

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000720-52.2024.8.26.0472, da Comarca de Porto Ferreira, em que é apelante VIDROPORTO S/A, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 32ª 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 Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 24 de abril de 2025

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 28.005

Apelação nº 1000720-52.2024.8.26.0472

Comarca de Porto Ferreira – 2ª Vara

Apelante: Vidroporto S/A.

Apelada: Telefônica Brasil S/A.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA -
Ação declaratória de inexigibilidade de débito –
Cobrança de multa, pela prestadora de serviços, por
cancelamento de linha telefônica – Cumprimento,
pela autora, do prazo inicialmente ajustado para
fidelidade – Renovação automática do contrato que
não se confunde com renovação automática do
prazo de fidelização – Cobrança indevida –
Sentença reformada – Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 440/443, que julgou improcedente ação ajuizada pelo procedimento comum, condenada a autora nas custas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor da causa.

Apela a autora, pleiteando reforma da r. decisão. Afirma que não anuiu com qualquer manutenção de cláusula de fidelização quando da prorrogação do contrato e, aliás, sequer o contrato inicial previa cláusula de fidelização nos moldes que deseja a apelada aplicar. Não havia fundamento para cobrança de multa por fidelização, fazendo jus à declaração de nulidade dela, pois não contratou novo plano.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo comporta acolhimento.

A autora celebrara com a ré, em 24.10.2018, contrato de prestação de serviços de telefonia (fls. 21/30), mas por questão de desuso das linhas, em 21.7.2023, pediu o cancelamento dos planos. No entanto, a ré estava a exigir multa pela rescisão antecipada de R\$ 4.333,00 e de R\$ 30.898,00, com risco de ter seu nome inscrito junto a órgão de proteção ao crédito. Daí ajuizar ação para declaração de inexistência do débito.

A sentença baixada rejeitou os pedidos, respaldada na seguinte fundamentação:

“De início, friso ser aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a requerente é destinatária final dos serviços contratados junto à requerida, nos termos do entendimento jurisprudencial consolidado sobre o tema (como, por exemplo, no AgRg no REsp 508.889/DF, julgado pelo C. STJ). Entretanto, desnecessário dispor sobre a inversão do ônus da prova nesta oportunidade, uma vez que o feito se encontra pronto para julgamento.

Para melhor compreensão, transcrevo os artigos 57 e 59 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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

§ 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.

Art. 59. O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantido a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do art. 57.

Parágrafo único. 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.

O contrato firmado pela parte autora perante a requerida possui uma fidelidade de 24 (vinte e quatro meses) e caso não seja informado com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data final do contrato



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

acerca de não querer sua renovação, a mesma ocorrerá de forma automática, conforme se verifica as fls. 142, item 24.

Não se desconhece que a renovação automática do contrato de prestação de serviços não implica em renovação automática do período de fidelidade, conforme se depreende da leitura dos dispositivos supratranscritos e da ementa abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Prestação de serviços de telefonia. Rescisão. Contrato de Permanência. Controvérsia acerca da aplicação de multa. Pedido reconvenicional para cobrança das multas, mensalidades e aviso prévio. Ação principal julgada improcedente e pedido reconvenicional procedente. Irresignação. Ação principal. Prorrogação automática do contrato de prestação de serviços que, embora seja legítima, não implica renovação do prazo de permanência. Necessidade de inequívoco aceite do cliente, o que não ocorreu, pois não há contrato de permanência formado em separado. Inteligência dos arts. 57, § 3º, e 59, parágrafo único, da Resolução 632, de 7.3.2014, da Anatel. Multa inexigível. Ante o reconhecimento da inexigibilidade da multa, determino a sustação do protesto da duplicata a ela relativo. Reconvenção. Alegada inépcia da reconvenção. Inocorrência. Preenchidos os requisitos do art. 343, do CPC. Formulado pedido qualitativa e quantitativamente maior que a improcedência da ação principal Preliminar Rejeitada. Mérito. Válida a cláusula que dispõe sobre o prazo de aviso prévio de 60 (sessenta dias) para rescisão. Carece de comprovação alegação de que a prestadora de serviços informou que o prazo era de 30 (trinta) dias. Ausência de irregularidade no protesto por indicação levado a efeito pela requerida. Em que pese não conste dos autos duplicata com aceite, juntadas notas fiscais eletrônicas, bem como comprovantes da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prestação dos serviços. Mantido, pois, protesto da duplicata referente ao aviso prévio e prestação em aberto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada para declarar a inexigibilidade da multa pela rescisão do contrato, determinando a sustação do protesto a ela relativo; acolher em parte o pedido reconvenicional, apurando-se o valor devido pela autora-reconvinda em sede de liquidação de sentença, mantido o protesto referente ao aviso prévio e prestação em aberto TJSP; Apelação Cível 1021991-74.2020.8.26.0564; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2022; Data de Registro: 12/05/2022

As linhas foram habilitadas em 20/10/2018 com a vigência de 24 (vinte e quatro) meses expirando em 20/10/2020. Contudo, desde da data da expiração em 2020, não foi localizado em sistema nenhum contato por parte da autora a respeito de não renovar contrato.

Assim, houve duas refidelizações: uma que se iniciou em 20/10/2020 que se expirou em 22/10/2022 e por último, a que se iniciou em 22/10/2022 que se encerrou em 21/10/2024.

Conforme se verifica com o desuso das linhas conforme afirmado em peça exordial pela autora, a mesma optou por realizar o cancelamento de todas as linhas, que ocorreu em 12/07/2023, gerando uma quebra contratual uma vez que o cancelamento se deu no período de fidelização de 24 (vinte e quatro) meses, o que consequente gera uma multa proporcional ao término do período de fidelização. O contrato ora pactuado entre as partes consta a cláusula de fidelização por 24 (vinte e quatro) meses além da renovação automática, não havendo que se falar em não concordância uma vez que o contrato foi assinado pelas partes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por fim, em observância ao disposto no art. 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registro que os demais argumentos apontados pelas partes, não são capazes de infirmar a conclusão acima. Nessa linha:

"O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada." (STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi, julgado em 8/6/2016 - Informativo 585".

Respeitado este entendimento, o apelo comporta acolhimento.

Caberia à ré comprovar a regularidade da cobrança da multa de fidelização questionada pela autora.

Em que pese existir cláusula expressa no contrato estipulando a possibilidade de sua prorrogação após os 24 meses, tal disposição não implica na prorrogação automática do prazo de fidelidade/permanência, tampouco permite a aplicação de multa em razão de portabilidade realizada após o cumprimento do prazo fidelização (24 meses).

Admitir essa possibilidade é o mesmo que proibir o contratante,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

por tempo indefinido, de requerer a rescisão do contrato, sem encargos.

Como dito alhures, a renovação automática do contrato não se confunde com renovação automática do prazo de fidelização. Este foi observado e é o que basta.

Ademais, convém ressaltar que o art. 423 do Código Civil estabelece que: *“Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente”*.

Desta forma, é mesmo indevida a cobrança de multa.

Neste sentido:

“Prestação de serviços de telefonia. Plano corporativo. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Renovação automática. Resilição unilateral ocorrida na vigência de novo prazo contratual. Exigência de multa por fidelidade indevida. Precedentes. Apelação não provida” (Apelação Cível nº 1002983-40.2023.8.26.0004; 26ª Câmara de Direito Privado; Des. Rel. MORAIS PUCCI, j. 24.4.2024).

“Prestação de serviços. Telefonia. Serviços de telefonia móvel. Demanda declaratória negativa. Cláusula de fidelização em princípio lícita. Impossibilidade, contudo, de sua renovação automática e sucessiva, na hipótese de prolongamento do pacto de prestação de serviços em si. Multa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

por resolução unilateral após portabilidade da linha telefônica por parte da usuária, já no período de prorrogação contratual, indevida. Sentença de procedência integralmente confirmada. Apelação da ré desprovida”. (Apelação Cível nº 1003404-62.2022.8.26.0619; 29ª Câmara de Direito Privado; Des. Rel. FABIO TABOSA, j. 23.4.2024).

“Telefonia - Ação declaratória de inexistência de débito e de rescisão contratual e condenatória ao cumprimento de obrigação de não fazer - Renovação automática do contrato de prestação de serviços não se confunde com renovação automática do prazo de fidelização - Impossibilidade de prorrogação automática do mencionado prazo - Abusividade configurada - Multa por rescisão antecipada inexigível - Apelo não provido.” (Apelação nº 1009538-14.2022.8.26.0132; Des. Rel. Silvia Rocha, j. 31.3.2023).

“APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E PEDIDO INDENIZATÓRIO. Contrato de prestação de serviços de telefonia. Existência de cláusula de fidelização. Cobrança de multa por rescisão antecipada. Descabimento, na espécie, porque respeitado, pela consumidora, o prazo de carência pactuado (24 meses). Renovação automática que não implica o retorno da cláusula de vigência. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (Apelação Cível 1003162-84.2021.8.26.0281; Des. Rel. Antonio Nascimento; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 15.9.2022).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

De rigor, destarte, o acolhimento da pretensão inicial, fazendo-o para julgar a ação procedente, afastada a incidência da multa pretendida, condenada a ré nas custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 12% do valor da causa (R\$ 35.231,00).

Por estas razões, meu voto dá provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente