



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000400787

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001840-68.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante/apelado CENTRO DE ESTÉTICA PERSONALIZADA INNOVANT BY JAQUELINE SALLES, é apelada/apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 23 de abril de 2025

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 8.883

Apelação Cível nº 1001840-68.2023.8.26.0019

Comarca: Americana – 1ª Vara Cível

Apelante/Apelada: Centro de Estética Personalizada Innovant By Jaqueline Salles

Apelada/Apelante: Telefônica Brasil S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESCISÃO CONTRATUAL. INEXIGIBILIDADE DE MULTA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas contra sentença que, em ação ajuizada por empresa consumidora em face de operadora de telefonia, declarou a inexigibilidade de multa rescisória decorrente da rescisão do contrato por falha na prestação dos serviços, mas indeferiu o pedido de indenização por danos morais.

A autora sustenta que a má prestação do serviço causou prejuízos à sua atividade empresarial e que seu nome foi indevidamente inscrito em cadastros de inadimplentes, pleiteando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e a majoração dos honorários advocatícios.

A ré, por sua vez, alega inexistência de falha na prestação dos serviços e defende a legalidade da multa rescisória, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a operadora de telefonia falhou na prestação dos serviços a ponto de justificar a inexigibilidade da multa rescisória; e (ii) estabelecer se a inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade do fornecedor de serviços perante o consumidor é objetiva, cabendo-lhe demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme o disposto nos arts. 6º e 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

O conjunto probatório confirma a falha na prestação dos serviços pela operadora, evidenciada por instabilidade na telefonia móvel, problemas na internet fixa e demora excessiva na portabilidade das linhas telefônicas, sem que a ré tenha apresentado provas capazes de afastar essa conclusão.

A exigência de multa rescisória revela-se indevida, pois a rescisão contratual decorreu exclusivamente da falha da operadora, circunstância que não pode gerar penalidade ao consumidor.

O dano moral in re ipsa decorrente da inscrição indevida em cadastros de inadimplentes não se configura quando há comprovação de preexistência de outras inscrições legítimas, nos termos da Súmula 385 do STJ.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante da ausência de prova suficiente de que a anotação restritiva impugnada tenha sido a única em desfavor da autora à época, não se justifica a indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recursos desprovidos.

Tese de julgamento:

O fornecedor de serviços responde objetivamente por falhas na prestação dos serviços, devendo comprovar a regularidade contratual para afastar sua responsabilidade.

A rescisão contratual motivada por falha exclusiva do fornecedor impede a aplicação de multa rescisória ao consumidor.

A inscrição do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes não gera dano moral quando há outras restrições legítimas preexistentes, conforme a Súmula 385 do STJ.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 385.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 562 a 568 que, nos autos da ação ajuizada por CENTRO DE ESTÉTICA PERSONALIZADA INNOVANT BY JAQUELINE SALLES em face da TELEFÔNICA BRASIL S.A., julgou parcialmente procedentes os pedidos da autora para declarar a inexigibilidade da multa rescisória. No entanto, não foram reconhecidos os danos morais.

Apela a autora às fls. 571 a 588. Busca, em síntese, a condenação da apelada ao pagamento de indenização a título de danos morais. Alega a apelante que teve seu nome indevidamente inscrito em serviços de proteção ao crédito, o que configura o dano moral *in re ipsa*. Aduz que a anotação prejudicou as atividades da empresa. Ao final, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.000,00, bem como a majoração dos honorários advocatícios para 15%.

Contrarrazões apresentadas às fls. 610 a 619.

Apela também a Telefônica Brasil (fls. 593 a 604). Alega que não há provas de falha na prestação de serviços ou de ilicitude por parte da empresa. Aduz que o conjunto probatório dos autos, formado por extratos e faturas, demonstra que a autora utilizou os serviços fornecidos pela empresa ré por longo período e de forma plena, o que evidencia sua regularidade. Argumenta que os protocolos trazidos pela autora são



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inválidos, uma vez que não foram localizados no sistema da ré. Diante da ausência de falha na prestação do serviço, defende a aplicação da multa rescisória, em observância ao *pacta sunt servanda*. Pugna pela reforma da sentença, a fim de que o pedido seja julgado improcedente.

Não foram apresentadas contrarrazões.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 624).

É o relatório.

De início, quanto ao pleito de revogação da gratuidade concedida na origem, trazido em preliminar, registre-se que o art. 98 do CPC/2015 dispõe que “A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei”.

Já o art. 99, §3º, do mesmo diploma dispõe que “Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural.” Ou seja, o pedido de gratuidade relativo à pessoa jurídica, com ou sem fins lucrativos, deve, necessariamente, vir instruído de **comprovação** da condição de hipossuficiência.

Nesse exato sentido, a posição sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça: “*Súmula 481/STJ - Faz jus ao benefício da justiça gratuita a pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos que demonstrar sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais*”.

No caso dos autos, os documentos apresentados pela autora são suficientes para determinar a hipossuficiência da empresa que enseje à concessão do benefício de justiça gratuita.

Com efeito, o benefício foi deferido considerando a declaração de faturamento da empresa autora entre fevereiro de 2022 a janeiro de 2023, que possui como valor R\$ 31.600,00 (fls. 73), o que justifica a concessão da benesse.

Assim, as alegações não têm o condão de afastar o benefício da justiça gratuita reconhecido pelo magistrado de primeiro grau.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Afastada a preliminar, passa-se ao exame do mérito.

Segundo inicial, na data de 23.09.2021, a autora entrou em contato com a empresa Telefônica S.A. (VIVO), com o objetivo de contratar plano de serviços de internet e portabilidade de duas linhas de telefonia móvel.

O contrato de prestação de serviços foi firmado via Whatsapp, com plano de vigência de 24 meses.

Alega a autora que, desde o início da contratação, enfrentou problemas com os serviços prestados, como instabilidade da telefonia móvel, que constantemente ficava sem serviço, bem como oscilação e queda no sinal de internet.

Por conta das dificuldades enfrentadas, narra a autora que entrou em contato diversas vezes com a Vivo, mas não obteve solução. Aduz que a falha na prestação do serviço causou prejuízos operacionais, pois a empresa depende de telefone e internet para atender clientes. Em razão da inoperância das linhas móveis, a autora solicitou portabilidade para a Claro.

No entanto, o processo, que deveria durar apenas 4 dias, demorou 30 dias. Após várias tentativas de resolver o problema, informaram que a demora se devia ao fato de que as linhas estavam registradas como pessoa física e precisavam ser alteradas para pessoa jurídica antes da portabilidade.

Após a regularização, a Vivo informou que os números foram cancelados. A autora abriu reclamação na Anatel, mas ainda assim teve dificuldades para recuperar suas linhas. Para evitar novos transtornos, manteve os números na Claro como pessoa física.

Além disso, a internet fixa continuava apresentando falhas, e os técnicos da Vivo informaram que o problema se devia a uma “sombra” que prejudicava o sinal, sem apresentar solução. Diante da impossibilidade de uso, a autora solicitou o cancelamento da internet.

Nesse cenário, na data de 26.09.2022, a autora cancelou os serviços. Nesse cenário foi informada de que não haveria multa, pois a rescisão foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

motivada por falha na prestação dos serviços. Porém, começou a receber ligações insistentes de cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 565,07, posteriormente atualizado para R\$ 627,86 (fls. 62 a 63).

Busca a autora, na presente demanda, a determinação de inexigibilidade da multa por cancelamento do contrato, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

No caso concreto, a autora é destinatária final dos serviços contratados com a empresa de telefonia, o que configura relação de consumo, de modo que cabe à empresa ré, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Com efeito, a relação contratual estabelecida entre as partes está bem demonstrada nos autos. A ré, em sede de contestação, juntou a proposta comercial apresentada à autora (fls. 102 a 128), o plano contratado (fls. 129), e o termo de aceite digital (fls. 130 a 131).

Além disso, os protocolos abertos junto à ré, mensagens enviadas a funcionários responsáveis pelo atendimento ao cliente, e reclamação junto à Anatel trazidos pela autora, permitem concluir pela existência na falha de prestação do serviço por parte da ré, bem como as tentativas da autora de solucionar os problemas enfrentados (fls. 35 a 61).

A ré, por sua vez, não comprovou a ausência de falha na prestação do serviço à consumidora que justificaria a aplicação da multa por rescisão antecipada.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Isso porque, foi concedido à ré, pelo despacho de fls. 540, prazo para apresentação de *“links de acesso às gravações dos contatos mantidos com a autora nas datas indicadas nos documentos de fls. 46/52; bem como apresente a cópia integral dos procedimentos instaurados via ouvidoria, conforme protocolos nº 20228587513240 (fls. 38), 064020223971944 (fls. 42) 202210312440312 e 09112022-7077143 (fls. 45), bem como outros que constarem no cadastro da requerente, seja na ouvidoria, seja na central de relacionamento com o com o cliente”*, contudo, a empresa se manteve inerte, limitando-se a afirmar que não localizou os protocolos.

No entanto, a simples alegação de que os protocolos juntados pela autora não foram localizados no sistema da empresa não é suficiente para comprovar a inexistência de falha em suas operações.

Assim, a ré não apresentou documentos para comprovação de regularidade na prestação dos serviços, deixando de se desincumbir do ônus probatório, como bem destacado pelo d. Juízo *a quo* (fls. 567):

“Ainda, a ré não deu qualquer embasamento às suas alegações, já que não juntou relatórios técnicos de medições da qualidade de sinal e abrangência dele, auditados pelas agências reguladoras, incumbência que lhe competia, alegando tão somente que a localização da empresa estava coberta pelos serviços prestados.

As faturas encartadas às fls. 132/357 não são suficientes para infirmar as alegações da autora, vez que o litígio não se origina da falta de prestação dos serviços, mas da sua má qualidade, sendo ilógico imputar ao autor a culpa pela rescisão contratual. **Nesse passo, considerando que a quebra contratual se deu por fato exclusivamente imputável à ré, a multa rescisória não pode ser exigida.”**

Por conseguinte, correta a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade da multa rescisória.

Nessa toada, o apelo da ré não comporta provimento.

Também não merece acolhida a apelação da autora, pela qual ela busca a reforma parcial da sentença para condenar a ré a pagar em seu favor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por danos morais.

Em que pese a anotação do nome da consumidora no cadastro de devedores (fls. 62 a 63), não há prova nos autos de que a autora não tinha outras inscrições em cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, à época da inscrição discutida nesta demanda.

A existência de outras inscrições legítimas afasta o dano moral, conforme a Súmula 385 do STJ:

“Da anotação irregular e cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

Dessa forma, diante da insuficiência probatória quanto à preexistência de pendências financeiras, não era mesmo caso de condenar a ré a indenizar a autora por danos morais.

De rigor, pois, a manutenção integral da r. sentença.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos.

Pela sucumbência nesta fase, acrescem-se os honorários em um ponto percentual.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora