



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2025.0000414849**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047281-66.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante CLARO S/A, é apelado BBTECH SOLUÇÕES PARA RADIODIFUSÃO EIRELI.

**ACORDAM**, em 33ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

**SÁ DUARTE**

**RELATOR**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO Nº 1047281-66.2023.8.26.0506**

**COMARCA: RIBEIRÃO PRETO**

**APELANTE: CLARO S. A.**

**APELADO: BBTECH SOLUÇÕES PARA RADIODIFUSÃO EIRELI**

**VOTO Nº 54.660**

**TELEFONIA – Pretensões declaratória de inexigibilidade de débito de multa por fidelização e indenizatória de dano moral julgadas procedentes – Inexigibilidade da multa por quebra da cláusula de fidelização corretamente reconhecida – Inscrição indevida da pessoa jurídica nos órgãos de proteção ao crédito que gera dano moral - Indenização fixada na quantia de R\$ 10.000,00, que não comporta alteração – Apelação não provida.**

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de procedência das pretensões declaratória da inexigibilidade de multa contratual e de indenização de dano moral, confirmada a tutela de urgência concedida a fls. 67/68, declarado inexigível o débito de R\$ 2.670,55 (fls. 49) e condenada a ré ao pagamento da indenização de dano moral de R\$ 10.000,00, corrigidos desde a fixação, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, além das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% da condenação.

Inconformada, a ré, inicialmente, pede o recebimento do recurso no efeito suspensivo de modo a obstar o cumprimento da sentença. No mérito, insiste na validade da cobrança da multa de fidelização, na medida em que o exame do documento de fls. 24/29 e 147/152, de 22.04.2021, mostram que a autora contratou mais 6 linhas no plano Claro Life de 5GB, no valor de R\$ 329,94, com incremento de uma linha ao custo de R\$ 39,99, sujeitas ao novo

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

prazo de fidelização de 24 meses, ou seja, até 22.04.2023, reputando correta a cobrança da multa contratual pela quebra de fidelização ao solicitar a portabilidade das linhas para operadora VIVO a 09.10.2022, aplicável ao caso o artigo 59, da Resolução 632, da Anatel. Anota que a autora não pagou referida multa, conseqüentemente, reputa legítima a inscrição desabonadora, o que afasta o dano moral, pois não praticou nenhum ato ilícito, nem restou evidenciado defeito do serviço, frisando que os fatos relatados nos autos não configuram ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica, sem mácula ao bom nome da autora perante o mercado. Assevera que, mesmo prevalecendo o entendimento de que se cuida de cobrança indevida, resta configurado o mero inadimplemento contratual, sem ensejar a reparação de dano moral, sobretudo no valor fixado em primeiro grau, próximo a sete salários-mínimos, sendo caso de redução. Salienta, por fim, que os juros de mora sobre eventual indenização não incidem desde o evento danoso, nem da citação, sendo devidos desde a fixação, a semelhança da correção monetária.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Em razão do julgamento deste recurso, fica prejudicado o pedido de concessão do efeito suspensivo formulado pela apelante.

O apelo não merece provimento.

A lide foi julgada sob o influxo do Código de Defesa do Consumidor, em conta que a apelada é a parte hipossuficiente na relação contratual com a apelante, pois é esta quem determina as regras a serem observadas no trato entre as partes.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Fincada essa premissa, cabia à apelante comprovar que não houve renovação do contrato, de modo a justificar a cobrança da multa por quebra de fidelização, ônus do qual não se desincumbiu.

A multa exigida pela apelante incide apenas para hipótese de rescisão antes do término do período de fidelização ajustado no contrato principal, não se estendendo à renovação, pois tem como escopo indenizar a contratada pela frustração de sua justa expectativa, no tocante ao prazo certo de vigência original do contrato, não sendo esse o caso dos autos, em conta a renovação havida.

Neste diapasão, a multa foi declarada inexigível com acerto na sentença, certo que a pretensão da apelada, como deduzida na petição inicial, veio escorada na inexigibilidade da multa por se cuidar de renovação de contrato, não havendo renovação automática da multa, ficando eximida da cobrança contestada. Confira-se:

**Ocorre que, conforme consta do "Termo de Contratação" (fls. 24/29), na tabela em que se lê "tipo de solicitação", a autora realizou renovação total e incremento de uma linha telefônica, não houve nova contratação. Nesse sentido, descabida a pretensão da ré quanto ao recebimento da multa por descumprimento da cláusula de fidelização, visto que a renovação do contrato não tem o condão de estabelecer novo prazo de fidelidade, pois o usuário não pode ficar indefinidamente vinculado à mesma operadora, condição que não se coaduna com as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. A pactuação de cláusula de fidelização objetiva ressarcir a companhia de telecomunicações pelos investimentos realizados para a celebração ou execução do contrato estabelecendo prazo contratual mínimo, ao passo que a renovação do prazo de permanência descaracteriza a sua natureza jurídica, sob pena de impor uma fidelização eterna ao usuário. Desse modo, a renovação contratual se aplica**

**apenas à prestação de serviços em si, excluída a possibilidade de se impor a renovação automática do prazo de fidelização, posto tratar-se de obrigação acessória ao contrato original, conforme interpretação que se extrai do art. 57, § 3º, da Resolução nº 632/2014, da ANATEL.**

Acresça-se que tais fundamentos não foram infirmados pelas razões genéricas deduzidas na apelação, além do que estão alinhados com os procedentes anotados na sentença, aos quais se juntam os seguintes:

Prestação de serviços – Telefonia – Cláusula de fidelização – Plano Corporativo/Empresarial – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Sentença de procedência – Apelo da ré – Relação de consumo – Pessoa jurídica – Aplicação do CDC – Como já assentado em iterativa jurisprudência, inclusive desta C. Câmara, renovação automática de prestação de serviços de telefonia, em absoluto se confunde com renovação automática de prazo de fidelização. Com efeito, além de nada constar a respeito no contrato firmado entre as partes, fato é que segundo dispõe o art. 57, § 3º, da Res. nº 632/2014 da ANATEL, "O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto". Outrossim, publicação expedida pela própria ANATEL, relacionada à "fidelização em contratos de pessoa jurídica", adverte que o prazo de fidelização, nos contratos celebrados entre operadoras de telefonia e pessoa jurídica, não pode ser prorrogado automaticamente. Tendo, pois, a autora buscado a rescisão do contrato de telefonia após o término do prazo de fidelização inicial de 24 meses, não há que se falar em incidência de multa compensatória por cancelamento do contrato – Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1021757-27.2023.8.26.0002; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação declaratória de inexistência de débito e danos morais. Sentença de parcial procedência dos pedidos Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Empresa de pequeno porte que se dedica ao comércio varejista de acessórios para celular, enquadrando-se como consumidora final do serviço prestado pela operadora de telefonia. Interpretação em conformidade com o artigo 29 do CDC, que reconhece a aplicação das normas consumeristas a quem adquire produtos ou serviços como destinatário final, independentemente de seu uso. Renovação automática e fidelização. Entendimento pacífico do Superior Tribunal de Justiça (STJ) no sentido de que cláusulas de fidelização, quando vinculadas à renovação automática do contrato, configuram abusividade, conforme os artigos 51, IV, XIII e XV, do CDC. Inexigibilidade da multa contratual por quebra de fidelidade, imposta à autora pela operadora. Abusividade. Danos morais. Não ocorrência. Sentença mantida RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005906-90.2022.8.26.0451; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

O dano moral, por sua vez, foi corretamente reconhecido, pois embora ciente da impugnação à cobrança da multa de fidelização, a apelante lançou o nome da apelada no rol dos maus pagadores (fls. 48/49).

Nesta situação, o dano moral é presumido, sendo certa a ocorrência do abalo à boa fama da apelada junto ao mercado. Não há espaço, outrossim, para redução da quantia deferida em primeiro grau, que atende o caráter compensatório e inibitório esperado com indenizações deste jaez.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Por fim, não é caso de alterar a incidência dos juros de mora da indenização de dano moral, dado que fixados corretamente desde a citação na sentença, dado que se cuida de ilícito contratual.

E, em razão da instauração desta etapa recursal, da qual a apelante sai vencida, de rigor majorar os honorários devidos aos advogados da apelada para 20% da condenação, nos termos do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Isto posto, voto pelo não provimento apelação, majorados para 20% da condenação os honorários devidos aos advogados da apelada, nos termos acima explicitados.

**SÁ DUARTE**

Relator