



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000172-92.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado ONG TREVO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000172-92.2023.8.26.0009

Apelante : Telefônica Brasil S.a.
Advogada : Loyanna de Andrade Miranda Menezes (Fls: 475).
Apelado : ONG Trevo.
Advogados : Luana Rodrigues Ferreira Damasceno (Fls: 16) e outro.

Comarca: São Paulo

Voto nº 22014

bsa

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Cobrança de descontos concedidos, em razão da rescisão antecipada do contrato. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Relação consumerista verificada. Contrato inicialmente celebrado que previa prazo de fidelização de 24 meses e que foi automaticamente renovado. Alegação de prorrogação automática do contrato de fidelização. Descabimento. Renovação automática do vínculo que não acarreta a prorrogação da fidelização. Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Abusividade configurada. Cobrança que foi realizada diante da divergência de interpretação do contrato e dos normativos da ANATEL. Cobrança de descontos concedidos que, na verdade, configuram multa disfarçada pela rescisão antecipada do contrato, o que não é admitido. Negativação indevida. Súmula 227 do STJ. Valor do dano moral que deve ser mantido em R\$ 5.000,00, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o dano causado. Juros de mora corretamente fixados. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade c/c repetição de indébito e indenização por danos morais que ONG Trevo move contra Telefônica Brasil S/A, declarando a inexigibilidade da cobrança formulada, determinando a exclusão do “*nome do autor do rol de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito, devendo a ré comprovar a retirada da negativação no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00, até o limite de R\$ 10.000,00*”, e ainda, condenou a ré “*ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 5.000,00, com correção monetária*” a contar da data da prolação da sentença (Súmula n. 362, C. STJ) e com acréscimo de juros de mora desde a citação. Diante da parcial procedência da demanda, determinou que as partes repartissem, em igual

proporção, as custas e despesas processuais, bem como, arcassem com os honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% do valor da condenação (R\$ 5.000,00) a serem pagos ao patrono da autora e em 10% do proveito econômico obtido (R\$ 16.724,72) a ser pago ao patrono da ré.

Inconformada, **apela a ré**, sustentando que no caso dos autos não se aplicam as normas consumeristas, pois a parte autora é uma pessoa jurídica que utiliza os serviços de telefonia para suas atividades lucrativas e não como consumidora final. Afirma que ainda que dessa forma não se entenda, não há que se falar em inversão do ônus da prova, pois esta requer a hipossuficiência técnica da parte para a produção da prova, o que não é o caso dos autos.

No mérito, afirma que a autora aceitou todas as cláusulas do contrato, reconhecidas como legítimas pela ANATEL e pelo Poder Judiciário, incluindo a renovação automática da fidelização e concessão de benefícios. Destaca que a autora tinha conhecimento do contrato e ainda de que, caso não houvesse manifestação contrária, o contrato seria renovado automaticamente, após 24 meses. Afirma que reconheceu administrativamente a inexigibilidade da multa de R\$ 47.741,75, cancelando o débito de R\$ 41.261,75. No entanto, com a renovação automática do contrato, é fato de que a autora usufruiu dos descontos mensais concedidos, que totalizam R\$ 8.362,36, valor devido e exigível. Assim, afirma que, não há motivo para restituição de valores ou indenização por danos morais, devendo a sentença ser reformada para a total improcedência da ação. Esclarece que a cláusula de fidelização em contratos de telefonia é considerada legítima pelo Superior Tribunal de Justiça e pela ANATEL e que, após o primeiro período de fidelização, os benefícios são mantidos, justificando a renovação da contrapartida. Com relação a indenização por danos morais, afirma que a autora não demonstrou os danos extrapatrimoniais sofridos, de modo que, a indenização fixada deve ser afastada, subsidiariamente, requer a redução do 'quantum' fixado e a alteração da data de incidência dos juros de mora, para que estes incidam a partir da data da fixação da indenização.

Não houve apresentação de contrarrazões, fls. 486.

É o relatório.

Denota-se dos autos que a autora/apelada celebrou com a ré/apelante contrato de prestação de serviços de telefonia e internet, sendo entabulado período de fidelização de 24 meses. Em junho de 2019 a apelada decidiu rescindir o contrato, entretanto, foi surpreendida com a cobrança de multa rescisória, pela apelante, no valor de R\$ 47.741,75, multa que posteriormente foi cancelada pela apelante. Contudo, a apelada passou a receber cobranças no valor de R\$ 8.362,36, vindo a ter seu nome inscrito no cadastro de proteção ao crédito. Alegando a inexigibilidade do valor, propôs a presente demanda.

Em relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso, atentando-se aos precedentes do E. STJ¹, admite-se a aplicação das normas consumerista. Isso porque, conforme a teoria finalista mitigada ou aprofundada, o conceito de destinatário final, consolidado no artigo 2º da Lei 8.078/1990 deve ser mitigado para a caracterização da relação de consumo, desde que demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, como se verifica no caso em tela.

No caso, a inversão do ônus da prova é desnecessária, conforme veremos.

A inserção de cláusula de fidelização em contrato de prestação de serviços, com a respectiva multa em caso de descumprimento, é permitida.

Com efeito, embora o artigo 57, §1º, da Resolução ANATEL 632/2014 preveja o prazo máximo de 12 meses, a autora é pessoa jurídica, ou seja, ela se enquadra na hipótese do artigo 59 do mesmo diploma normativo, que dispõe ser de livre negociação o prazo de permanência para cliente corporativo, inexistindo ilegalidade na disposição contratual.

Inobstante tal panorama, tem-se que, no caso dos autos, a

¹ (REsp n. 1.195.642/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2012, DJe de 21/11/2012.)

(REsp n. 733.560/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/4/2006, DJ de 2/5/2006, p. 315.)

cobrança da multa exigida pela ré, realmente, reveste-se de patente abusividade, uma vez que o desfazimento do negócio, por iniciativa da autora, ocorreu após o termo final do prazo de vigência contratual de 24 meses inicialmente pactuado.

Consigne-se que a resolução supracitada dispõe que o contrato de prestação de serviços não se confunde com o contrato de fidelização, além disso, o contrato de permanência ou fidelização deve conter o período de permanência pré-determinado e, portanto, não é admitida sua renovação automática.

Ademais, na edição 48 (fidelização em contratos de pessoa jurídica) do informativo “Anatel Explica”, que versa especificamente sobre os contratos de permanência firmados por pessoas jurídicas, observa-se que a agência reguladora não prevê a prorrogação automática da fidelização², de modo que este E. Tribunal firmou entendimento majoritário nesse sentido.

Desse modo, era mesmo o caso de se entender pela abusividade da cobrança de valores a título de desconto usufruído pela apelada, mostrando-se esta cobrança, verdadeira multa proporcional pela rescisão antecipada do contrato.

Nesse sentido aliás, já decidiu esta C. Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia. Inaplicabilidade do CDC. Relação de consumo não caracterizada no caso concreto. Plano corporativo. Não obstante o contrato de permanência, a cláusula de carência, fidelidade ou fidelização sejam de livre negociação, conforme art. 59 do RGC (Resolução 632/14 da ANATEL), a renovação automática do contrato de prestação de serviços não importa a do prazo de permanência. Multa por rescisão contratual. Inexigibilidade. Jurisprudência pacífica do DP3. Faturas com vencimentos em novembro e dezembro de 2019 inexigíveis. Portabilidade ocorrida em julho de 2019. Cobrança de faturas vencidas até setembro daquele mesmo ano em razão do aviso prévio de 60 dias previsto contratualmente. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1067426-08.2020.8.26.0100; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – Celebrado contrato de permanência ("fidelidade") com

² <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/anatel-explica>

benefícios em serviços de telefonia móvel, pelo período de 24 meses – Ausência de previsão de renovação automática do prazo de fidelização no contrato de permanência – Impossibilidade de renovação automática – Indevida a multa pela rescisão antecipada – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para declarar inexistente o débito no valor de R\$ 21.382,56 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002207-28.2022.8.26.0278; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2023; Data de Registro: 31/03/2023)

Desse modo, não há que se falar que a cobrança exarada é legítima, de modo que, a r. sentença deve ser mantida.

Nesse sentido ainda, tendo o nome da apelada sido inscrito no cadastro de proteção ao crédito por dívida inexigível são evidentes os danos extrapatrimoniais sofridos por ela. O abalo moral (imagem e boa fama da ONG) decorrente na anotação indevida configura dano moral “*in re ipsa*”, independentemente de prova de qualquer prejuízo efetivo.

Conquanto se trate de pessoa jurídica, o C. Superior Tribunal de Justiça já pacificou, por meio da Súmula 227, a possibilidade de a pessoa jurídica sofrer dano moral e, nos casos de negativação indevida o entendimento é de que a configuração do dano moral prescinde de prova:

“Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica. Precedentes.” (REsp. nº 1.059.663-MS, rel. Min. Nancy Andrighi).

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela. Sentença que julgou procedente a ação. Inconformismo das partes. Recurso da parte autora deserto (artigos 932, III e 997, §2º, do CPC). Cobrança de débito e negativação do nome da parte autora. Autora nega relação contratual. Ré lastreia a cobrança em cópia de contrato. Assinatura impugnada. Ausência de documento original a fim de ser realizada a prova técnica. Demais documentos pretéritos a cobrança realizada. Declaração de inexigibilidade do débito e exclusão da negativação indevida, de rigor. Dano moral configurado. Ilícito que viola a personalidade da pessoa jurídica. Situação que desborda do mero aborrecimento cotidiano. “Quantum” arbitrado que

deve ser mantido, pois se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso da parte autora não conhecido e recurso da parte ré improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1002263-84.2020.8.26.0196; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2022; Data de Registro: 11/11/2022)

Quanto ao valor da indenização, este deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestímule o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

No presente caso, considerando que a situação não destoa dos precedentes de negativação indevida, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa na esfera extrapatrimonial da parte requerente e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, reputo que o valor arbitrado para a reparação moral R\$ 5.000,00 (com correção monetária desde a sentença e juros de mora a partir da citação), se mostra razoável e suficiente para compensar a autora pelos danos morais sofridos, sendo proporcional à reprovabilidade da conduta e sem causar o enriquecimento sem causa da requerente e é inclusive inferior ao valor usualmente fixado por esta Colenda Câmara:

*Consumidor e processual. Ação declaratória de inexigibilidade de crédito cumulada com pedido de indenização por danos morais julgada procedente em parte. Pretensão à reforma parcial manifestada pela ré. **Gera dano moral in re ipsa a indevida inclusão (ou manutenção) de restrição em banco de dados de órgãos de proteção ao crédito. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral, a teor da Súmula n. 227 do C. Superior Tribunal de Justiça. Quantum indenizatório que não comporta redução, uma vez adequado ao parâmetro que tem sido ordinariamente adotado por esta C. Câmara na hipótese vertente (R\$ 10.000,00).** Termos iniciais dos juros de mora e correção monetária corretamente fixados na sentença. Verba*

*honorária que não comporta redução. RECURSO DESPROVIDO.
(TJSP; Apelação Cível 1012684-81.2022.8.26.0320; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2023; Data de Registro: 30/06/2023 - grifei)*

Consigne-se que a incidência dos juros de mora não merece qualquer reparo, pois fixado em observância aos artigos 240 do Código de Processo Civil e 397, parágrafo único, do Código Civil.

Desse modo, a r. sentença deve ser mantida, devendo-se a condenação imposta observar o disposto na lei 14.905/2024, ou seja, **a partir de 30/08/2024** a correção monetária se dará pelo IPCA e juros moratórios pela Taxa Selic com dedução do IPCA.

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Majoro os honorários do patrono da autora, nos termos do art. 85, §11, do CPC, para 20% do valor atualizado da condenação.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ANA MARIA BALDY
Relatora