



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000423542

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009877-04.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante/apelado PHENOMENON REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS DE PRODUTOS E EQUIPAMENTOS LIMITADA, é apelada/apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao Recurso da ré e negaram provimento ao Recurso da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 24 de abril de 2025

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

★

VOTO N° : 33.911
APELAÇÃO N° : 1009877-04.2024.8.26.0099
COMARCA : BRAGANÇA PAULISTA — 2ª VARA CÍVEL
APTE/APDA : PHENOMENON REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS DE
PRODUTOS E EQUIPAMENTOS LIMITADA
APTE/APDA : TELEFÔNICA BRASIL S.A.
JUIZ : FREDERICO LOPES AZEVEDO

***"AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO".** Contrato de prestação e serviços. Telefonia. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência, com pedido subsidiário de redução da verba honorária sucumbencial. APELAÇÃO da autora, que insiste no pedido de devolução em dobro do valor indevidamente cobrado. EXAME DOS RECURSOS: Caso que se submete ao Código de Defesa do Consumidor, considerando que a Empresa autora contratou o serviço da ré como destinatária final e não para a implementação de sua atividade no ramo de representação comercial de produtos e equipamentos industriais. Aplicação da Teoria Finalista Mitigada. Contrato firmado no dia 08 de outubro de 2018, com prazo determinado de vinte e quatro (24) meses. Previsão de prorrogação automática por iguais e sucessivos períodos. Avença prorrogada automaticamente. Pedido de cancelamento manifestado no dia 08 de julho de 2024. Estabelecimento de prazo determinado e de multa para a rescisão antecipada que, em regra, é válido, já que se destina a garantir à prestadora de serviços o retorno dos investimentos realizados. Observância dos artigos 57, § 1º e 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Prorrogação automática do contrato de prestação de serviços, contudo, que não implica renovação automática do prazo de fidelização. Descontos concedidos com base na prestação dos serviços por período mínimo, que é aquele inicialmente pactuado. Inexigibilidade da multa referente a período posterior. Pedido de pagamento em dobro do valor cobrado que não comporta acolhimento, vez que não há prova nos autos de eventual pagamento pela demandante no tocante, tampouco demonstração de má-fé da Operadora ré na cobrança indevida (v. artigo 940 do Código Civil). Juntada de prova documental tardia, sem justificativa do real motivo que impediu a exibição no momento oportuno. Não observância do artigo 435 do Código de Processo Civil. Verba honorária devida pela ré ao Patrono da autora que no caso comporta redução para R\$ 800,00, ante as circunstâncias específicas do caso dos autos e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Repetição de Indébito*” ajuizada por Phenomenon Representações Comerciais de Produtos e Equipamentos Limitada contra Telefônica Brasil S.A. alegando que “... *foi cliente da Ré desde outubro de 2018 e que, em 27.06.2024, solicitou o cancelamento de seu plano de telefonia e internet em razão de uma transferência de sede. Aponta que, ao entrar em contato com a Ré, foi informada sobre uma alteração contratual realizada em abril de 2022 e uma renovação automática do plano em 2024. Aduz que a Ré prometeu retornar em até 5 (cinco) dias para esclarecer a situação, o que não ocorreu. Afirma que, em 08.07.2024, realizou novo contato com a Ré, sendo informada de que o contrato havia sido renovado automaticamente, sem sua anuência, resultando na renovação da condição de fidelidade e na atualização do plano de internet, também sem autorização. Relata que, apesar de dificuldades enfrentadas, conseguiu efetuar o cancelamento do plano. Sustenta, no entanto, que, posteriormente, recebeu uma fatura no valor de R\$ 1.045,46 (mil e quarenta e cinco reais e quarenta e seis centavos), referente à multa por fidelidade, a qual considera indevida. Destaca que tentou acessar o contrato de adesão no sistema da Ré, sem sucesso, o que a impediu de verificar os termos sobre fidelidade e renovação automática. Assenta que tentou solucionar o impasse de maneira amigável, sem êxito. Invoca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Pede a procedência da ação, com repetição do indébito em dobro, o que perfaz o valor total de R\$ 2.090,92 (dois mil e noventa reais e noventa e dois centavos)*”, conforme



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

relatado na fl. 210.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PROCEDENTE o pedido, para declarar a inexigibilidade da multa contratual sub judice (pág. 41). Ante a sucumbência, e pela causalidade, condeno a Ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em R\$ 3.969,48 (três mil, novecentos e sessenta e nove reais e quarenta e oito centavos), valor mínimo da Tabela da Seccional de São Paulo da OAB para ações com valor de até 20 salários mínimos (item 4.2), nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC, com correção monetária da presente data e juros de mora do trânsito em julgado*” (“*sic*”, fls. 157/160).

Os Embargos de Declaração opostos pela autora foram rejeitados (fl. 165).

Ambas as partes apelam. A autora insistindo na devolução em dobro do valor indevidamente cobrado (fls. 168/173). A Operadora ré insistindo na improcedência, com pedido subsidiário de redução da verba honorária sucumbencial (fls. 180/195).

Anotados os Recursos (fl. 198), as partes apresentaram contrarrazões (fls. 201/204 e 205/211).

É o relatório, adotado o de fls. 157/158.

As Apelações comportam conhecimento, porquanto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Com efeito, o C. Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que, em regra, o Código de Defesa do Consumidor não é aplicável nos casos de contratação visando à implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo, mas excepcionalmente pode ser mitigada a aplicação da *“teoria finalista”*, ante a comprovação da vulnerabilidade ou a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica do contratante (v. AgRg no AREsp 601234/DF, AgRg no REsp 1413889/SC, AgRg no AREsp 402817/RJ, AgRg no AREsp 328043/GO, EDcl no AREsp 265845/SP, REsp 1358231/SP, EDcl no Ag 1371143/PR e REsp 476428/SC).

No caso vertente, mostra-se bem evidenciada a situação de vulnerabilidade e hipossuficiência técnica da autora que contratou os serviços de telefonia prestados pela ré, ora apelante. É que a Empresa autora atua no ramo de representações comerciais de produtos e equipamentos industriais, atividade que não se confunde nem se relaciona com o serviço prestado pela ré.

Bem por isso, para se estabelecer equilíbrio entre as partes, era mesmo necessária a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51, todos da Lei nº 8.078/90).

É incontroverso nos autos que as partes firmaram Contrato de Prestação de Serviços no dia 08 de outubro de 2018, com cláusula de vigência e fidelização de vinte e quatro (24) meses, com previsão de multa para o caso de rescisão antecipada (v. fls. 134/138).

Observa-se que, em regra, não se considera abusiva a cláusula que determina o pagamento de multa na hipótese de rescisão antecipada do contrato, conforme previsto nos artigos 57, § 1º e 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, já que o prazo e a multa têm por finalidade garantir retorno mínimo para a Operadora, em razão dos investimentos realizados, quando ela confere benefícios especiais ao usuário, no momento da contratação do plano. E também não há ilegalidade na cláusula que estabelece a renovação automática dos serviços de telefonia contratados.

Contudo, impõe-se considerar que o contrato de prestação de serviços não se confunde com o “*Contrato de Permanência*”, mas de relações contratuais distintas, embora a vinculação, “*ex vi*” do artigo 57 §3º, da mencionada Resolução, “*in verbis*”:

“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.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

§ 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”.

Assim, a ré só poderia cobrar multa da autora, pela rescisão do contrato, em caso de ocorrência dessa rescisão antes do término do prazo de fidelização inicialmente definido, ou se autora tivesse concordado, expressamente, com a prorrogação do referido prazo, mas não na hipótese de mera prorrogação da vigência do contrato.

Demais, a cláusula que prevê a renovação automática do prazo de fidelidade do contrato firmado entre as partes, não obriga a autora, porque não foi redigida com destaque, como deveria (artigo 54, § 4º, do Código do Consumidor), mas inserida em contrato de adesão com letras minúsculas, quase ilegíveis, e porque se mostra abusiva, por colocar a autora em desvantagem exagerada, nos termos do artigo 51 do mesmo “*Codex*” (v. fls. 100/133).

Ora, o período de vinte e quatro (24) meses contados da assinatura do contrato correspondia ao prazo de vigência

definido no contrato inicial de prestação de serviços, utilizado como base para os descontos, e não das incertas prorrogações por iguais e sucessivos períodos. Assim, transcorrido o mencionado prazo de vinte e quatro meses (24) meses, tem-se que a expectativa econômica da ré foi devidamente alcançada e, bem por isso, a parte autora passou a ter direito à rescisão do contrato sem a imposição de qualquer penalidade. Entendimento contrário, implicaria autorizar à ré a instituição de fidelização sem termo final.

Bem por isso o caso comportava mesmo a declaração de inexigibilidade da multa indicada.

No que tange ao pedido de restituição em dobro do valor cobrado, também não comporta acolhimento, vez que não há prova nos autos de eventual pagamento pela demandante no tocante, tampouco demonstração de má-fé da Operadora ré na cobrança indevida (v. artigo 940 do Código Civil).

Cumprir observar que não se há impor à autora a juntada de documento em sede recursal (v. fls. 172), especialmente porque ela não justificou a juntada tardia, que seria admissível apenas nas hipóteses previstas no artigo 435 do Código de Processo Civil, que “*in verbis*” estabelece:

*“Art. 435. É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos **documentos novos**, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapor-los aos que foram produzidos nos autos.*

*Parágrafo único. Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, **bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conduta da parte de acordo com o art. 5º.

Por fim, no que tange aos honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença por equidade em R\$ 3.969,48, tem-se que essa verba comporta redução para R\$ 800,00, conforme os parâmetros do artigo 85, § 8º e 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Resta o acolhimento parcial do Recuso da ré e a rejeição do Recurso da autora por conseguinte.

A propósito, veja-se o precedente desta Corte:

1016099-53.2021.8.26.0564

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Alfredo Attié

Comarca: São Bernardo do Campo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 03/02/2022

Data de publicação: 03/02/2022

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ENVOLVENDO TELEFONIA. AÇÃO COM PRECEITOS DESCONSTITUTIVO E CONDENATÓRIO. Sentença de improcedência reformada. Autora que contratou serviços de telefonia móvel com a ré, com prazo de duração de 24 meses, renováveis automaticamente, e exigência de multa em caso de rompimento antecipado, se não manifestado o pedido de cancelamento em 30 dias antes do fim do período mínimo de permanência. Pedido de cancelamento dos serviços, pela autora, após o prazo de 24 meses e exigência de multa pela ré, que argumenta que a isenção da multa somente ocorre nos 30 últimos dias do término dos períodos de 24 meses, que são renovados automaticamente, exigindo-se, assim, o cumprimento de um novo prazo de permanência. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Teoria finalista mitigada. Hipossuficiência técnica da autora. Exigência descabida da ré. Este Egrégio Tribunal tem jurisprudência pacífica no sentido de que a prorrogação automática do contrato de prestação de serviços de telefonia para pessoa jurídica, consumidora ou não, não implica renovação do prazo de permanência, por serem contratos diversos, nos termos dos artigos 57 a 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Devolução em dobro do que a autora pagou em excesso, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Pedidos acolhidos. RECURSO PROVIDO.

1006167-08.2019.8.26.0533)

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Rosângela Telles

Comarca: Santa Bárbara D Oeste

Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 18/05/2021

Data de publicação: 18/05/2021

Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONTRATO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Multa pela rescisão antecipada do negócio jurídico exigida pela prestadora. Pretensão ao afastamento da cobrança. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA. Contrato celebrado por prazo determinado (trinta e seis meses). Previsão de renovação automática por períodos iguais e sucessivos, ressalvada a possibilidade de denúncia, com notificação com trinta dias de antecedência do termo final. Avença prorrogada automaticamente por duas vezes. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. Consumidor corporativo. Regularidade da contratação, segundo os arts. 58 e 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Prorrogação automática do contrato que não se confunde, todavia, com a renovação do prazo de fidelização. Prazo de permanência mínima do cliente que deve ser único. Informativo da ANATEL nesse sentido. Precedentes do E. TJSP. Multa indevida. Sentença reformada. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus. RECURSO PROVIDO.

1056580-90.2019.8.26.0576

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Tercio Pires

Comarca: São José do Rio Preto

Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 10/05/2021

Data de publicação: 17/05/2021

Ementa: Apelação cível - telefonia - ação rescisória de contrato cumulada com inexigibilidade de débito - desfazimento do ajuste uma vez ultrapassado o prazo de fidelidade - multa por rescisão antecipada - inconsistência - cláusula de renovação automática a não importar necessidade de observância a novo prazo de permanência - sentença preservada - recurso improvido.

1003646-27.2024.8.26.0077

Relator(a): Penna Machado

Comarca: Birigüi

Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 18/11/2024

Data de publicação: 18/11/2024

*Ementa: APELAÇÕES CÍVEIS. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência em parte. Inconformismo das Partes. Acolhimento parcial somente da insurgência do Autor. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Liquidação extrajudicial do "Banco Cruzeiro S.A" que cedeu o crédito ao Banco Réu. Responsabilidade solidária do cessionário diante da relação de consumo. Prescrição. Inocorrência. Obrigação de trato sucessivo. Prazo quinquenal. Inteligência do artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor. Termo inicial é o último desconto indevido efetuado em benefício previdenciário. Documentos novos. Contrato supostamente firmado pelas Partes acostado ao Feito pelo Banco Requerido após a prolação do Julgado. Impossibilidade de conhecimento do documento. **Juntada de prova documental tardia, sem comprovação acerca do real motivo que impediu a exibição em momento oportuno. Inobservância ao artigo 435, do Código de Processo Civil.** No mérito, relação de consumo configurada. Contratação supostamente entabulada pelo Autor não demonstrada pelo Banco Réu. Ônus probatório imposto pelo artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço bancário. **Devolução, na forma simples, dos valores indevidamente descontados de benefício previdenciário. Ausência de comprovação de conduta bancária ilícita.** Danos morais "in re ipsa" configurados e arbitrados em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença reformada parcialmente. RECURSO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.*

Impõe-se, pois, a reforma parcial da r. sentença apelada somente para reduzir a verba honorária sucumbencial imposta na Vara de origem em favor do Patrono da autora para R\$ 800,00, ficando mantida no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso da ré e nega-se provimento ao Recurso da autora.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora