



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420469

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012148-83.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante SILVIO LEOPOLDINO INACIO ME (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Silvio Leopoldino Inácio ME

Apelada: Tim S/A.

Apelação nº 1012148-83.2024.8.26.0196 – 5ª Vara Cível de Franca

Voto nº 31.548

Prestação de serviços. Telefonia móvel. Demanda declaratória negativa de débito cumulada com pedido indenizatório por danos morais. Cliente pessoa jurídica. Sentença de improcedência. Código de Defesa do Consumidor aplicável ao caso. Inversão do ônus probatório, todavia, que não é de aplicação automática e indiscriminada a todo e qualquer litígio de consumo. Impossibilidade de acolhimento da versão da autora de pagamento, à luz do conjunto probatório produzido. Comprovantes de pagamento desacompanhados das faturas correspondentes ou dos termos de suposta negociação. Ré que, por outro lado, esclareceu tratar-se de comprovantes de pagamento de acordo relativo a outra linha de telefonia, pertencente à pessoa física titular da autora, fato não impugnado concretamente em réplica. Cobrança devida. Multa por quebra de fidelização, todavia, descabida. Resolução contratual, ainda que culposa, por iniciativa da prestadora de serviços, que não se equipara ao cancelamento unilateral do contrato, por mero desinteresse, por parte da usuária, verdadeiro alvo da cláusula de permanência. Multa inexigível, com determinação de exclusão da anotação restritiva feita a respeito. Indenização por dano moral, ainda assim, indevida, visto persistir a higidez das anotações quanto aos valores das faturas propriamente ditas. Demanda parcialmente procedente. Sentença reformada em tais limites. Apelação da autora parcialmente provida.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 304/313 julgou improcedente demanda declaratória negativa de débito, cumulada com pedido indenizatório por dano moral, ajuizada por pessoa jurídica usuária contra concessionária de serviços de telecomunicações, fundada em indevida cobrança por faturas pagas e exigência de multa por cancelamento de contrato de permanência; rejeitou a MMª. Juíza,

inicialmente, a existência de relação de consumo entre as partes, por considerar ter a autora, pessoa jurídica, contratado os serviços da ré para consecução de sua atividade empresarial, não se tratando de destinatária final. No mais, concluiu não ter a autora demonstrado o efeito pagamento das faturas com vencimento em janeiro e fevereiro de 2024, ônus que lhe incumbia; e, uma vez demonstrada a origem do débito, sem respectiva quitação, não haveria que se cogitar em inexigibilidade ou suspensão indevida dos serviços. Reputou outrossim inexistir abusividade na cláusula de fidelização, livremente pactuada, e inexistir ilegalidade na conduta da ré, de modo que não verificado ilícito justificador da reparação por danos morais.

Apela a autora (fls. 316/324), sustentando inicialmente a aplicação das normas do sistema de defesa do consumidor, por se tratar de microempresa destinatária final do serviço de telefonia prestado pela concessionária de serviços de telecomunicações, com a consequente inversão do ônus da prova. Alega que os comprovantes de pagamento apresentados seriam referentes ao contrato de prestação de serviços firmado entre as partes, insistindo na suspensão indevida dos serviços e na ilegalidade da multa contratual cobrada. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de procedência da demanda.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 328/335). Deixou a apelante, outrossim, de recolher as custas de preparo, por ser beneficiária da gratuidade processual.

É o relatório.

Prospera parcialmente o inconformismo.

Com efeito, a rigor tem razão a apelante no tocante à existência de relação de consumo entre as partes. Por um lado, está claro que a empresa-autora é destinatária final do serviço contratado; ainda que esteja ele posto a serviço de uma atividade empresarial, buscando maximizá-la e proporcional, ao fim e ao cabo, lucro, nem por isso se confunde com a própria atividade específica da empresa (tapeçaria), não sendo nela utilizado como insumo ou se incorporando aos produtos, tampouco se prestando à transformação e repasse a terceiros.

O serviço de telefonia, enfim, se exaure em si mesmo, uma vez utilizado pela contratante, destinando-se em termos gerais à melhora da organização interna da empresa e comunicação com o mundo exterior.

Quando não bastasse isso, presente sem dúvida o fator vulnerabilidade no que diz respeito à autora frente à ré, isso por conta das especificidades técnicas do serviço prestado.

Já no que se refere à figura da inversão do ônus probatório, instituto previsto no art. 6º, VIII, do CDC, não é de aplicação automática e indiscriminada a todo e qualquer litígio de consumo, nem abrange a totalidade do espectro probatório inerente a cada caso, pressupondo ademais decisão específica de alteração de uma distribuição de ônus preexistente (e que em princípio tocaria ao consumidor).

Certamente não há que se falar, todavia, em hipossuficiência probatória quando está em questão a pura e simples demonstração de pagamentos, fundamento da pretensão autoral.

Pois bem. A autora apresentou comprovantes de pagamento, alegando tratar-se de acordo referente às faturas vencidas em janeiro e fevereiro de 2024, bem como cópia da reclamação direcionada à ré, em que alega a suspensão indevida dos serviços, não obstante a regularização dos débitos, bem como qualificando de indevida a cobrança de multa pelo cancelamento, o qual não teria sido formalmente solicitado, e por isso seria indevida.

Não obstante, o comprovante de pagamento de fl. 16, datado de 3 de fevereiro de 2024, no valor de R\$ 87,59, não faz referência a quais faturas se refere; entretanto, em contestação, a ré demonstrou se tratar de acordo para quitação das faturas referentes a outra linha telefônica (16-98233-9214), de titularidade da pessoa física, e não da pessoa jurídica (fls. 195/196), o que não foi oportunamente impugnado pela autora.

Nota-se, portanto, inexistir nos autos comprovante de quitação das quantias referentes às faturas com vencimento em 10 de janeiro e 10 de fevereiro de 2024, nos valores de R\$ 76,48 e 76,70, respectivamente (fls. 219/276), em nome da pessoa jurídica e relativas à linha nº 16-99137-5733.

Assiste razão à autora, entretanto, no que diz respeito à multa

por quebra de fidelização, cobrada no valor de R\$ 1.499,80.

E certo ter o contrato entre as partes previsto que, na hipótese de cancelamento antecipado, o cliente estaria sujeito ao pagamento de multa, proporcional ao tempo restante da permanência, conforme tabela anexa (fl. 278, cláusula terceira). Não é isso o que se tem no caso, em que houve, isso sim, a resolução, mas por iniciativa da própria ré, jamais pedido de cancelamento de iniciativa do cliente, e motivado por mero desinteresse na sequência da relação jurídica.

Pouco importa a resolução tenha ocorrido por culpa da usuária, já que não é esse, insista-se, o objeto do pacto de fidelização, senão a garantia da permanência da relação jurídica por determinado período, com atribuição de sanção à contratante para o caso de abreviação, por iniciativa sua, da duração do pacto.

De toda pertinência, pois, a insurgência da autora, que não questiona a validade da cláusula de fidelização, mas sustenta a inexistência de base para sua incidência no caso concreto, pela falta de qualquer pedido de cancelamento, assim entendido como manifestação unilateral de rescisão, por desinteresse puro e simples.

Fica, dessa forma, reconhecida a inexigibilidade, perante a autora, da multa por quebra de fidelização, com determinação de cancelamento da anotação restritiva feita junto ao Serasa tendo por base esse débito.

Ainda assim, não faz jus a autora a qualquer indenização por dano moral, visto persistirem hígidas as outras duas anotações promovidas pela ré, no tocante às faturas inadimplidas.

Fica, por tudo, reformada nesses limites a r. sentença, com o julgamento de **procedência parcial** da demanda. Tendo em vista o decaimento recíproco das partes, fica determinado o rateio igualitário, entre elas, do total relativo às custas e despesas processuais, com ressalva, no tocante à autora, da gratuidade vigente; em termos de honorários advocatícios sucumbenciais, pagará a autora (sempre com ressalva da gratuidade), o equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da indenização desacolhida, somado ao valor das faturas em relação às quais rejeitada a pretensão declaratória negativa; a ré, por seu turno, pagará o equivalente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15% (quinze por cento) do valor da multa excluída, com atualização desde a data do ajuizamento.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator