



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000438837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001134-24.2024.8.26.0319, da Comarca de Lençóis Paulista, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado MORALES CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA ME.

ACORDAM, em 31ª 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 Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001134-24.2024.8.26.0319

Comarca: LENÇÓIS PAULISTA – 2ª Vara

Juiz: Mario Ramos dos Santos

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelado: Morales Consultoria Empresarial Ltda Me

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE MULTA CONTRATUAL CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESCISÃO UNILATERAL. AFIRMATIVA DE INDEVIDA COBRANÇA DE MULTA CONTRATUAL. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DO VÍNCULO QUE NÃO ACARRETA A PRORROGAÇÃO DA FIDELIZAÇÃO. RESOLUÇÃO Nº 632/2014 DA ANATEL. ABUSIVIDADE CONFIGURADA A POSSIBILITAR O RECONHECIMENTO DO INDÉBITO. PESSOA JURÍDICA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A constatação de que a autora pleiteou o cancelamento do contrato após a sua renovação justifica a desconstituição do negócio com a restituição das partes ao estado anterior, sem a incidência de multa contratual, cancelando-se a fatura respectiva. 2. Tratando-se de pessoa jurídica, embora seja inegável a possibilidade de vir a sofrer dano moral, isso só se configura quando afetada a honra objetiva, ou seja, a divulgação de fatos que atinjam a sua imagem. No caso em exame, não se caracterizou essa situação, diante da ausência de prova da negativação, e nem se aplica a teoria do desvio produtivo do consumidor, o que afasta a possibilidade de cogitar da reparação pleiteada a esse título.

Voto nº 59.244

Visto.

1. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais proposta por MORALES CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA ME em face de TELEFONICA BRASIL S/A.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade da multa por rescisão contratual e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, a ser atualizado pela tabela prática deste Egrégio Tribunal de Justiça e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a partir da intimação da prolação. A ré foi condenada também ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a vencida sustentando a ocorrência de cerceamento de defesa e a inaplicabilidade da legislação consumerista. Afirma que o contrato deve ser respeitado, sendo válida a cobrança de multa rescisória pelo rompimento antecipado do contrato. Argumenta que a cláusula de fidelização é legítima e tem incidência em cada renovação automática do contrato, não havendo vedação nesse sentido por parte da Anatel. No caso, os novos prazos de permanência dos contratos somente se encerrariam em 13 e 30 de novembro de 2024, de modo que a solicitação de cancelamento em 20 de dezembro de 2022 dá ensejo à cobrança da multa rescisória. Não houve dano moral e a indenização foi fixada em patamar excessivo, que se aparta dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente preparado e respondido.

É o relatório.

2. Segundo a petição inicial, a autora mantinha vínculo com a ré mediante contrato de prestação de serviços firmado em 13 de novembro de 2020, abrangendo duas linhas telefônicas com cláusula de fidelização por 24 meses, acompanhada de concessão de descontos e benefícios condicionados à permanência. Ao término do prazo contratual, e após dois anos de utilização regular, optou por portar suas linhas para outra operadora, atraída por condições comerciais mais vantajosas, sendo-lhe assegurado pela ré, durante o procedimento de portabilidade, que nenhum valor adicional seria cobrado, tendo em vista o cumprimento integral do período de fidelidade. Ocorre que, para sua surpresa, foi-lhe encaminhada fatura de janeiro de 2023 com a imputação de multa rescisória no valor de R\$ 2.438,22, cuja exigibilidade é ilegal e abusiva. Além de não ter sido previamente advertida sobre eventual renovação automática do vínculo e nova fidelização, também não foi informada quanto à exigência de comunicação prévia de 30 dias para o exercício da portabilidade, condição que jamais constou do contrato ou foi transmitida de forma clara. E a simples permanência na utilização dos serviços após o período de fidelidade não autoriza a renovação tácita da cláusula penal, sobretudo diante da ausência de manifestação expressa nesse sentido, o que contraria os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio contratual. Ademais, a cobrança indevida e a resistência da ré em solucionar a questão, mesmo após sucessivas tentativas

extrajudiciais, resultaram em abalo moral significativo, ensejando o dever de reparação. Pretende, assim, a declaração de inexistência do débito decorrente da multa imposta, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A ré, ao se defender, destacou a inaplicabilidade da legislação de consumo ao caso, bem como a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Também invocou o princípio do *pacta sunt servanda* para defender a validade da cláusula de renovação automática do contrato e, por conseguinte, do período de fidelização, que *“nada mais é que uma forma de assegurar que o cliente permaneça contratualmente vinculado por um período mínimo, suficiente para que a Telefônica possa reaver o subsídio/benefício concedido, pois, sem o qual a concessão dos descontos e condições favoráveis tornar-se-ia impraticável”*. Argumentou que, no caso, houve o cancelamento antecipado dos contratos pela autora, o que torna legítima a cobrança da multa. Tinha a demandante pleno conhecimento de todas as cláusulas contratuais e o pedido de cancelamento foi efetuado fora do prazo avençado. Alegou também que o dano moral não restou configurado, destacando que a autora é pessoa jurídica, e que, portanto, a lesão somente pode ser apurada no plano objetivo, não sendo possível se falar em dano à honra subjetiva.

A r. sentença julgou procedente o pedido.

Desde logo, impõe-se observar acerca da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor na hipótese em exame.

O fato de a empresa autora, contratante dos serviços de telefonia prestados pela ré, ser pessoa jurídica não obsta o reconhecimento de sua qualidade de destinatária final, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando a teoria finalista, atualmente adotada pelo Superior Tribunal de Justiça, é possível reconhecer a relação de consumo entre duas pessoas jurídicas quando a parte consumidora do produto ou serviço se encontrar em posição de vulnerabilidade.

Nesse sentido:

“Direito do Consumidor. Recurso especial. Conceito de consumidor. Critério subjetivo ou finalista. Mitigação. Pessoa Jurídica. Excepcionalidade. Vulnerabilidade. Constatação na hipótese dos autos. Prática abusiva. Oferta inadequada. Característica, quantidade e composição do produto. Equiparação (art. 29). Decadência. Inexistência. Relação jurídica sob a premissa de tratos sucessivos. Renovação do compromisso. Vício oculto.

- A relação jurídica qualificada por ser 'de consumo' não se caracteriza pela presença de pessoa física ou jurídica em seus pólos, mas pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor, de outro.

- Mesmo nas relações entre pessoas jurídicas, se da análise da hipótese concreta decorrer inegável vulnerabilidade entre a pessoa jurídica consumidora e a fornecedora, deve-se aplicar o CDC na busca do equilíbrio entre as partes. Ao

consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo.

- São equiparáveis a consumidor todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais abusivas.

- Não se conhece de matéria levantada em sede de embargos de declaração, fora dos limites da lide (inovação recursal).

Recurso especial não conhecido.”¹

No caso dos autos, além de a demandante ser destinatária final dos serviços prestados pela ré, apresenta-se, na relação jurídica estabelecida, em condição de hipossuficiência frente à concessionária, na medida em que, assim como uma pessoa física, não dispõe de condições técnicas para fazer oposição aos argumentos da parte contrária.

Há evidente desequilíbrio entre as litigantes, restando bem demonstrada a vulnerabilidade da empresa autora, de modo que deve o contrato firmado se submeter às regras consumeristas.

1 - REsp 476.428/SC 3ª T. - Rel. Minª. NANCY ANDRIGHI - J. 19/04/2005 - DJ 09/05/2005 p. 390

Portanto, o negócio objeto desta demanda é regido pelo Código de Defesa do Consumidor, pois a empresa demandante utilizou os serviços prestados pela demandada para atender às necessidades básicas de funcionamento de seu negócio. Não houve revenda e nem redistribuição dos serviços.

Verifica-se dos autos que o contrato de prestação de serviços referente às duas linhas de telefonia móvel foi firmado em 13 de novembro de 2020 (fl. 32), tendo sido entabulada uma cláusula de fidelização por 24 meses e restando incontroverso que a relação foi encerrada definitivamente com a portabilidade das linhas para outra operadora, o que ocorreu ao final do ano de 2022.

Os artigos 2º, inciso II, e 57, § 3º, do Anexo I à Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, da Anatel - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - , estabelecem que o prazo de permanência deve ser pré-determinado e, portanto, não é admitida sua renovação automática:

“Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

(...)

II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

(...)

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.

(...)

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde como 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.”

É certo que não há ilegalidade na fixação de cláusula de fidelização nos contratos de telefonia, porquanto o contratante, em contrapartida, recebe benefícios, além de conferir um retorno mínimo à fornecedora em relação aos gastos realizados, todavia eventual renovação tácita do contrato não induz a novo prazo de carência.

A cláusula de fidelização objetiva ressarcir a companhia de telecomunicações dos investimentos realizados para a celebração ou execução do contrato por meio da estipulação de prazo contratual mínimo, de modo que a renovação automática do prazo de permanência descaracteriza a sua natureza jurídica.

Nesse sentido é a orientação da jurisprudência desta Corte:

“Declaratória. Inexigibilidade de débito. Prestação de serviços de telefonia. Cobrança de multa por cancelamento de contrato, quando já decorrido o prazo de fidelização estipulado em 24 meses. Impossibilidade de prorrogar-se o prazo de fidelização, além daquele previsto na norma do órgão regulador, ainda que tenha havido prorrogação automática do contrato. Dano moral que, no caso, não restou caracterizado, uma vez que, em se tratando de pessoa jurídica, a ofensa deve ser apta a repercutir na sua honra objetiva, assimentendida como a sua reputação ou conceito social, o que não restou demonstrado. Procedência parcial da ação. Recurso provido em parte.”²

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - PEDIDO DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS - PORTABILIDADE PARA OUTRA OPERADORA DE TELEFONIA - MULTA DE FIDELIZAÇÃO INDEVIDA - CUMPRIMENTO DO PRAZO CONTRATUAL DE 24 MESES - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO. Decorrido o prazo de carência, impertinente a cobrança de multa por fidelização exigida pela

companhia telefônica, não havendo que se falar em renovação automática do ajuste com novo período de carência.”³

“APELAÇÃO. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE COBRANÇA E NULIDADE DE MULTA. NULIDADE DE CLÁUSULA ABUSIVA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. CONSUMIDORA CORPORATIVA (DENOMINADA AUTORA). PRAZO DE PERMANÊNCIA. INCIDENCIADO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC). ALEGAÇÃO DE QUEBRA DE FIDELIZAÇÃO. VIGÊNCIA CONTRATUAL QUE PERDUROU TEMPO SUPERIOR A 24 MESES. PRAZO DE CARÊNCIA BEM SUPERADO. CLÁUSULA QUE NÃO PODE SER PRORROGADA AUTOMATICAMENTE VINCULANDO A CONTRATANTE POR TERMO INDEFINIDO. INEXIGIBILIDADE DA MULTA. COBRANÇA ABUSIVA DE VALORES EM DESACORDO COM AS REGRAS REGULATÓRIAS DA ANATEL. CONSTATAÇÃO INCONTROVERSA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. No caso em julgamento, a autora celebrou contrato de prestação de serviços de telefonia com a ré, com prazo de vigência de 24 meses, cujo período por força de cláusula contratual haveria renovação sucessiva e automática. Superado determinado tempo de vigência bem superior à carência do termo citado, a autora optou pela rescisão unilateral, mas foi comunicada a pagar multa por rescisão antecipada. Com efeito, segundo informativo divulgado pela ANATEL, nos contratos corporativos semelhantes àqueles pactuados pelas partes litigantes, a fidelização não pode ser prorrogada automaticamente, o que significa dizer que tal condição não pode se prolongar por tempo indefinido, mas por

termo certo e determinado. Daí se conclui afastar-se a exigibilidade da multa, além de reconhecer sua evidente abusividade à luz da legislação consumerista.”⁴

“CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Aplicação do CDC. Autora empresa que figura como destinatária final do serviço de internet fornecido pela ré, independentemente do uso que dele faz (insumo indireto). Inteligência do art. 29 do CDC. Cláusula de permanência contratada por 36 meses. Possibilidade. Art. 59 da Res.-ANATEL nº 632/2014. Não se pode confundir, entretanto, prorrogação automática do prazo do ajuste com prorrogação do prazo de fidelização, pois são institutos distintos. Multa indevida. Renovação sucessiva automática do contrato que não permite aplicar a penalidade, a partir de novo prazo de permanência. Cláusula que isto prevê a se revelar abusiva, visto que consagra vantagem exagerada. Art. 51, IV, XIII e XV c.c. seu § 1º, I, II e III, do CDC. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. Recurso desprovido.”⁵

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré. 1. Prestação de serviços. Aquisição de planos de telefonia. Contratos com prazo de fidelização de 24 meses. Renovação automática do contrato de prestação de serviços que não implica automática renovação do prazo de fidelização, e nem, tampouco, da multa por rescisão antecipada. Necessidade da prestadora de serviço efetivamente possibilitar ao contratante a negociação de um novo prazo de fidelização, após encerrado o prazo originário. Inteligência dos art. 57, § 3º e 59 da Resolução nº 632/2014 da

4 - Ap. 1029260-91.2021.8.26.0577 31ª Câm. Dir. Priv. Rel. Des. ADILSON DE ARAUJO J. 28.06.2022.

5 - Ap. 1015481-88.2021.8.26.0506 28ª Câm. Dir. Priv. Rel. Des. FERREIRA DA CRUZ J. 22.06.2022.

*Anatel. Precedentes. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido.*⁷⁶

Não bastasse esse aspecto, é evidente que se apresenta abusiva a cláusula contratual imposta pela concessionária como forma de exigir a fidelização da cliente, vinculando-a a um plano de cobrança de valores. Aliás, caracterizada está a onerosidade excessiva, considerando que a autora era cliente desde novembro de 2020, tendo solicitado a rescisão apenas no final de 2022, ou seja, mais de dois anos depois.

É inegável, pois, diante desse contexto, que não existe razão para a exigência da multa.

Assim, não há fundamento para admitir a cobrança desse valor, o que determina o acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade da multa, tal qual reconhecido na sentença.

Por outro lado, no que se refere ao dano moral, como ponto de partida para a análise, deve-se ter em conta que o pleito indenizatório é formulado por uma pessoa jurídica e a comprovação de sua ocorrência, evidentemente, vai depender da verificação de cada caso concreto.

Embora discutível o tema, já se encontra solidificado na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça o entendimento que admite a possibilidade da reparação, o que vem informado na Súmula nº 227:

“A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.”

Entretanto, há limitações a considerar, sendo impossível conferir o mesmo tratamento adotado em relação às pessoas físicas.

Segundo o ensinamento do saudoso Carlos Alberto Bittar, as pessoas jurídicas *“também são suscetíveis de figurar na relação, de vez que se lhe reconhecem, como acentuamos, direitos da personalidade. De fato, para a respectiva identificação e de seus produtos, bem como para a sua individualização e a preservação de seus valores básicos, inúmeros direitos dessa ordem compõem sua essencialidade, merecendo, pois, o amparo jurídico”*⁷.

Por óbvio, não se pode falar em padecimento, humilhação, dissabores. *“No campo da pessoa jurídica- ensina Silvio de Salvo Venosa -, o que levamos em conta no aspecto do dano moral é o ataque à honra objetiva, em síntese, a reputação e o renome. Evidente que não são aplicáveis à pessoa jurídica os princípios dos direitos personalíssimos”*⁸.

Há que se considerar, pois, a lesão à honra objetiva, situações de afetação da imagem, do nome comercial, a exemplo do que ocorre com o protesto de títulos, com as anotações em serviços de proteção ao crédito, com as divulgações de fatos que maculem o nome da empresa perante a sociedade.

Esse posicionamento ganha respaldo na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça:

7 - “Reparação civil por danos morais”, nº 25, p. 146-147, 2ª ed., RT

8 - “Direito civil responsabilidade civil”, v. IV, p. 36, 3ª ed., Atlas

“INDENIZAÇÃO. DANO MORAL.
PESSOAJURÍDICA.

A pessoa jurídica pode ser sujeito passivo de danos morais, considerados estes como violadores de sua honra objetiva. Precedentes. Recurso especial não conhecido.”⁹

“CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL.
DANOSMORAIS. PESSOA JURÍDICA. POSSIBILIDADE.
HONRAOBJETIVA. DOUTRINA. PRECEDENTES DO
TRIBUNAL. RECURSO PROVIDO PARA AFASTAR A
CARENCIA DAAÇÃO POR IMPOSSIBILIDADE JURÍDICA. - A
EVOLUÇÃO DO PENSAMENTO JURIDICO, NOQUAL
CONVERGIRAM JURISPRUDENCIA E DOUTRINA, VEIO A
AFIRMAR, INCLUSIVE NESTA CORTE, ONDE
O ENTENDIMENTO TEM SIDO UNANIME, QUE A
PESSOAJURÍDICA PODE SER VITIMA TAMBEM DE DANOS
MORAIS. CONSIDERADOS ESSES COMO VIOLADORES DA
SUA HONRA OBJETIVA.”¹⁰

Acrescenta-se, a respeito do tema, a decisão da Terceira Turma do C. Superior Tribunal de Justiça, proferida no julgamento do REsp nº 1.637.629/PE, sendo relatora a Ministra Nancy Andrighi:

“- Para a pessoa jurídica, o dano moral não se configura in re ipsa, por se tratar de fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural.

9 - Recurso especial não conhecido - 4ª T. - Rel. Min. BARROS MONTEIRO - DJ 09.11.1998, p. 114. JSTJ vol. 12 p. 306, RSTJ vol. 131 p. 45
10 - REsp 134993 / MA - 4ª T. - Rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA - DJ 16.03.1998 p. 144 - STJ vol. 12 p. 295, RSTJ vol. 106, p. 340, RSTJ vol. 131 p. 24.

- É, contudo, possível a utilização de presunções e regras de experiência no julgamento.

- Na hipótese dos autos, a alteração unilateral de contrato de fornecimento de baterias de automóveis pela recorrente impôs pesado ônus sobre as atividades comerciais da recorrida. Contudo, tal ato é incapaz de gerar danos morais (exclusivamente extrapatrimoniais) para além daqueles de natureza material.”

Com efeito, a autora não comprovou ter ocorrido a efetiva negativação do seu nome - fato que foi negado pela ré (fls. 73/75) -, e a narrativa da petição inicial não apresenta qualquer outro fato apto a justificar o reconhecimento da ocorrência de dano moral, que não pode ser simplesmente inferido, dado que na espécie não existe base para admiti-lo *in re ipsa*. Não houve qualquer referência a uma verdadeira situação de danos à imagem da autora, sem o que não há como cogitar da pretendida reparação. Não se aplicando, na hipótese, a teoria do desvio produtivo do consumidor.

Assim, não há como presumir o dano moral em circunstâncias como a dos autos.

Enfim, comporta parcial acolhimento o inconformismo, para a finalidade de se excluir do dispositivo da sentença a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

Portanto, reconhecida a parcial procedência do pedido, cabe à ré arcar com o pagamento de 1/3 das despesas processuais e dos honorários advocatícios, ora fixados em 15%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

sobre o valor atualizado da causa, ficando carreado à autora o pagamento de 2/3 dessas verbas.

3. Ante o exposto, e nesses termos, dou parcial provimento ao recurso.

ANTONIO RIGOLIN
Relator