



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000448349

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032321-45.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS DE SOROCABA E REGIÃO.

ACORDAM, em 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 8 de maio de 2025

LIDIA CONCEIÇÃO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso de apelação nº 1032321-45.2022.8.26.0602
Comarca: Sorocaba – 2ª Vara Cível
Apelante: Telefônica Brasil S.A.
Apelado: Sindicato dos Empregados Em Estabelecimentos Bancários de Sorocaba e Região
Juiz prolator: Karina Jemengovac Perez

Voto nº 36.708

APELAÇÃO. SERVIÇO DE TELEFONIA. Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência.

CONTRATO DE TELEFONIA. PESSOAS JURÍDICAS. Análise da matéria controvertida, relativa a poucas linhas telefônicas.

MULTA CONTRATUAL. Afastamento. Rescisão contratual que não é antecipada. Vigência contratual de 24 meses (Período de Permanência). Renovação automática. Admissível. Todavia, injustificável a renovação da cláusula de fidelização sem expressa manifestação do contratante. Resolução 632/2014 da ANATEL. Contrato de Permanência que se submete aquele da prestação de serviços. Cobrança da multa indevida. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 567/570, que julgou parcialmente procedente a ação declarando “*inexigível o débito correspondente a R\$ 2.940,00 (dois mil e novecentos e quarenta reais – implícitos na fatura de fls. 31/32 - "outros lançamentos – cancelamento de contrato – 2.940,00" – recibo de pagamento de fl. 114) e condeno a ré à restituição do valor, com acréscimo de correção monetária nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde o desembolso, bem como juros de mora de um por cento ao mês, a contar da citação.*”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sucumbentes as partes, condeno ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais (cada um), bem como honorários advocatícios em favor dos respectivos procuradores da parte adversa, no importe de 10% do valor do proveito econômico fixado na presente sentença, a ser executado em incidente de cumprimento de sentença autônomo e por dependência a estes autos.”.

Inconformada, apela a ré (fls. 360/374). Argui, preliminarmente, cerceamento de defesa, pois inaplicável o Código de Defesa do Consumidor.

Defende que é abusiva a cláusula que determina a aplicação de multa por rescisão antecipada do contrato e falta de notificação, considerando que o contrato possui mais de 24 meses de fidelização estipulada e, renovado o contrato, exigível a referida multa.

Assim, mantidos os benefícios do contrato anterior, possível a cobrança da multa de refidelização.

Afirma que, no caso de o apelante não pretender renovar o contrato, bastaria avisar a ré com antecedência de 30 dias da renovação contratual, o que é permitido pela ANATEL, considerando que “*em que pese o contrato ter sido assinado em 24/10/2019, os serviços só foram ativados em 13/11/2019 e, ante a ausência de qualquer oposição no período compreendido entre a data da contratação e os 30 dias anteriores ao termo da primeira vigência (13/11/2021), a avença foi automaticamente renovada. Assim, o*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contrato somente se encerraria em 13/11/2023.” (sic. fls. 581).

Todavia, considerando que a empresa-autora requereu o cancelamento em 16/02/2022, a multa é devida.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrrazões apresentadas às fls. 591/594.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória na qual pugna a empresa autora pelo reconhecimento de inexigibilidade da multa cobrada pela ré, Telefônica Brasil S.A.

Narra a parte autora que possui contrato de prestação de serviços de telefonia com a requerida para o fornecimento de linhas telefônicas. *“A Autora possuía plano de telefonia junto a Operadora CLARO. Em 2019, portou suas linhas para a Operadora Ré. Por um erro sistêmico da Operadora, algumas das linhas acabaram não sendo portadas e a Autora ficou sem o funcionamento destas. A portabilidade total (todas as linhas) ocorreu em 26/12/2019 e, desde ali, o contrato correu normalmente. E dezembro de 2021, após os 24 meses do contrato, a Autora solicitou a cancelamento das linhas, mas foi informada de que havia ocorrido a renovação automática destas e que não seria possível o cancelamento sem a multa. No entanto, como a Autora não mais estava utilizando as linhas 15 99788-1782, 15 99700-8565, 15 99700-8619 e 15 99700-8554,*

seguuiu-se com o cancelamento, mesmo a Autora tendo informado que não havia autorizado a renovação automática.” (sic. fls. 01). Requer indenização pelo valor pago, em dobro.

O MM. Juízo a quo julgou parcialmente procedente a ação.

Primeiramente, cumpre esclarecer que a presente ação não é de consumo, uma vez que se evidencia da narrativa da petição inicial e demais peças, bem como da documentação juntada, que a autora utilizou os serviços referentes a linhas da empresa de telefonia como fomento de sua atividade, não sendo demonstrado que a autora era consumidora final. Assim, aplica-se a teoria finalista subjetiva do Código de Defesa do Consumidor, até porque não se justificava a utilização da hipótese excepcional da teoria finalista mitigada, de modo que não é possível visualizar relação de consumo entre as partes.

Nestes termos, colaciona-se entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça e deste C. Tribunal de Justiça:

“(...) Com efeito, a presente relação jurídica não é de consumo, eis que os serviços foram contratados para serem usufruídos no exercício da atividade da empresa autora, que, como tal, não é considerada consumidora final. (...)” (STJ, D. Monocrática. AREsp 761351-SP 2015/0201030-4. Rel. Min Gurgel de Faria. D.J. 19.04.2018)

“(...) A autora não é destinatária final dos serviços ré, pois os utiliza para incrementar a realização de suas atividades empresariais, o que afasta a incidência do Código de Defesa

do Consumidor. Aliás, a própria empresa autora afirma nas razões recursais que “depende do sistema telefônico móvel para realizar seu trabalho, tendo em vista que o serviço é eminentemente externo” (fls. 260)(...)” (TJSP, AP 0203109-20.2009.8.26.0100, Rel. Renato Rangel Desinano, 36ª Câmara de Direito Privado, D.J. 27.09.2012)

A causa de pedir exposta na petição inicial limita-se à suposta ilegalidade da cobrança da multa por fidelização diante da suposta rescisão antecipada do contrato pela empresa autora.

Pois bem.

O contrato firmado entre as partes traz a informação de forma clara, em sua cláusula 1, §2º (fls. 20 e 29/30), em que está descrita a multa por rescisão antecipada, com a qual anuiu a autora.

Observa-se que a empresa autora assinou o contrato em 24/10/2019 (fls. 28) e, concordou, desse modo, com os termos do contrato expressamente previstos, incluindo a multa caso a parte autora não efetuasse a notificação com prazo mínimo de 30 dias de antecedência (fl. 22).

Além disso, o art. 57 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL permite que a prestadora dos serviços de telefonia ofereça benefícios a seu cliente, exigindo dele, em contrapartida, a vinculação ao contrato por um prazo mínimo que, de acordo com o § 1º, é de no máximo 12 meses. Por outro



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

lado, o art. 59, da mesma Resolução, estabelece que o prazo de permanência no caso de consumidor corporativo (como na hipótese dos autos) é de livre negociação:

Art. 59. O prazo de permanência para Consumidor corporativo é de livre negociação, devendo ser garantido a ele a possibilidade de contratar no prazo previsto no § 1º do art. 57.

Parágrafo único. O Contrato de Permanência de Consumidor corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato.

A jurisprudência deste E. tribunal de Justiça tem admitido a estipulação de prazos superiores a doze meses na hipótese para o caso de consumidor corporativo. Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO Telefonia Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual cumulada com obrigação de não fazer e pedido de tutela provisória cautelar antecedente Sentença de improcedência Apelo da autora Cobrança de multa por cancelamento antes do término do período de permanência Prazo de fidelização de 24 (vinte e quatro) meses Resolução nº 632/2014 da ANATEL Prazo de permanência para consumidor corporativo Livre negociação Abusividade na estipulação contratual não caracterizada Sentença de improcedência mantida Litigância de má-fé da autora não configurada Honorários advocatícios de sucumbência majorados Apelação desprovida (TJSP; Apelação Cível 1003446-91.2017.8.26.0650; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valinhos - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/02/2019; Data de Registro: 08/02/2019 – g.n.).

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – MULTA CONTRATUAL POR RESCISÃO ANTECIPADA – Ação julgada procedente – Recurso da ré – Alegação de validade da cláusula de fidelização – Acolhimento – desconto concedido à autora – **Obtenção de vantagens que prevê a contrapartida de manutenção do plano de telefonia pelo prazo de 24 meses – Não há abusividade da cláusula que prevê a vigência ou fidelização da contratante por prazo superior a 12 meses, vez que a parte contratante é pessoa jurídica – Previsão do art. 59 da Resolução 632/2014 da ANATEL – Prazo de livre negociação – Cobrança da multa efetuada de forma proporcional ao tempo restante do contrato rescindido – Abusividade não verificada – Multa pela rescisão antecipada legítima e exigível – Precedentes desta Corte – Sentença reformada para julgar improcedente o pedido, restabelecida a exigibilidade da multa cobrada – Recurso provido. (TJ-SP - AC: 10023919820208260004 SP 1002391-98.2020.8.26.0004, Relator: José Augusto Genofre Martins, Data de Julgamento: 29/03/2022, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/03/2022 – g.n.)***

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS **Serviço de telefonia móvel e acesso à internet Contrato Cliente corporativo Alteração do contrato readequando as condições mediante a permanência por período de 24 meses (12 + 12) Resolução antecipada Condições estipuladas em contrato Validade Cláusula de fidelização Benefício que não implica em desequilíbrio contratual Prévio***

conhecimento pelo consumidor Prazo estipulado entre pessoas jurídicas Regularidade, nos termos dos artigos 57 a 59 da Resolução Anatel nº 632/14 Inexistência de abusividade ao consumidor corporativo Multa estipulada em patamar razoável Valor cobrado que deve corresponder exatamente ao pactuado Sentença reformada Ação improcedente. Recurso provido. (Apelação Cível 1005909-08.2020.8.26.0001; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33a Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3a Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2022; Data de Registro: 25/01/2022 – g.n.).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA MÓVEL DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL c/c INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL **Pretensão á nulificação da cláusula de fidelização e, conseqüentemente, ao afastamento da multa prevista no contrato pela rescisão antes de alcançado o prazo pactuado - Sentença de improcedência - Inconformismo da autora - Descabimento - Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade Contrato corporativo - Inexistência de relação de consumo, vez que o serviço era utilizado como insumo à atividade empresarial desenvolvida pela pessoa jurídica - Validade da cláusula de permanência da requerente ao plano contratado pelo prazo de 24 meses - Período contratado de livre e espontânea vontade - Inteligência dos artigos 57 e 59, ambos da Resolução nº 632/2014 da ANATEL - Previsão da multa para a rescisão unilateral antes do decurso do prazo de permanência que é lícita, podendo ser exigida pela ré, que age em exercício regular de direito** Tese de que houve descumprimento contratual por parte da ré, que teria concedido descontos a menor que o pactuado, tornando inexigível a multa, que não se provou, na medida em que há



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

junto à fatura e às respostas prestadas concessão do desconto e também exigência de valores por serviços que restaram consumidos e impagos - Sentença mantida Precedentes - Majoração da verba honorária de sucumbência em 5%, a teor do previsto no artigo 85, § 11, do CPC Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão. (TJSP; Apelação Cível 1000966-78.2021.8.26.0011; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12a Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4a Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2021; Data de Registro: 29/10/2021 – g.n.).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia. Plano corporativo. Contrato por prazo determinado com previsão de renovações automáticas e sucessivas. Cláusula de carência, fidelidade ou fidelização. Livre negociação. Cláusula penal. Validade. Inteligência do art. 59 do RGC (Resolução 632/14 da ANATEL). Jurisprudência do STJ e do TJSP. Operada a rescisão antecipada pela contratante. Multa devida. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1066300-20.2020.8.26.0100; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35a Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14a Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2021; Data de Registro: 31/08/2021 – g.n.).

Acrescenta-se que na hipótese se cuida de contrato celebrado pelo período de 24 meses com renovação automática para outros 24 meses. Nestes termos, o § 2º do contrato trazido pelo autor:

“Este contrato estará vigente por um prazo de 24 (vinte e quatro) meses renovados automaticamente por periodos sucessivos de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

24 (vinte e quatro) meses denominado cada período de prazo de permanência. Na hipótese de rescisão das condições contratadas com benefícios antes do término do prazo de permanência do Contrato de Prestação do SMP, o CLIENTE será responsável pelo pagamento de multa proporcional ao tempo remanescente do contrato e ao valor do benefício oferecido, nos termos da oferta contida nesse contrato ou em cada Formulário de Solicitação de Serviço (FSS) com informações de desconto, a não ser que notifique com 30 dias de antecedência ao término do período, nos termos do contrato de permanência. Na compra das estações móveis (equipamentos), o valor poderá ser dividido em até 24 parcelas, as quais, em caso de rescisão por parte do CLIENTE, serão adiantadas e cobradas de forma única na última fatura do CLIENTE pelo valor remanescente. Se houver a solicitação de downgrade das condições contratadas, tal fato ensejará a desistência do benefício por parte do usuário, razão pela qual a diferença entre os valores da multa do plano anterior e o atual poderá ser cobrada do CLIENTE.”

Ora é lícita a previsão do contrato por período de permanência de 24 meses, período de permanência, renovável automaticamente por outro igual período de permanência. Todavia o contrato de permanência não se confunde com o contrato de prestação de serviços. Nestes termos dispõe o artigo 57, § 3º da Resolução 632/2014 da Anatel:

“§ 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...”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessarte, ainda que automaticamente renovável o período de permanência, vencido o período inicial de 24 meses estabelecido, não há porque a renovação da fidelização. Esta tem por finalidade garantir o retorno do investimento da empresa ré quando da contratação em que concedidos benefícios. Ora, decorrido o primeiro período de permanência não há justificativa para que, em novo período se estabeleça nova cláusula de fidelidade, posto que o contrato de prestação de serviços é o mesmo.

Neste sentido, farta jurisprudência desta Corte:

Telefonia Ação declaratória de inexigibilidade - Renovação automática da prestação de serviços que não se confunde com renovação automática do prazo de fidelização Impossibilidade de prorrogação automática do mencionado prazo, na hipótese de contrato estabelecido entre operadora de telefonia e pessoa jurídica, consoante publicação expedida pela ANATEL - Abusividade configurada Tendo a autora efetuado 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 por cancelamento do contrato, razão pela qual ela é inexigível Pedido procedente Apelo provido. (Apelação nº 1005278-14.2022, Relatora Silvia Rocha, julgado em 25 de março de 2025)

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

automática do contrato de prestação de serviços não importa a do prazo de permanência. Multa por rescisão contratual. Inexigibilidade. Jurisprudência pacífica do DP3. Sentença mantida. Recurso não provido. (Apelação nº 1080879-34.2024, Relator Gilson Delgado Miranda, julgado em 17 de março de 2025.)

Da mesma forma, a posição desta C.

Câmara:

Apelação. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade. Decurso do prazo de vigência do contrato de telefonia entabulado entre as partes, sendo automaticamente renovado por igual período em razão da inércia da contratante. Posterior pedido de cancelamento dos serviços prestados. Multa contratual. Impossibilidade de prorrogação automática da fidelização. Abusividade configurada. Precedentes desta C. Câmara em casos análogos. Sentença mantida. Recurso improvido. Apelação 1000182-53.2022, Relator Walter Exner, julgado em 06 de novembro de 2024

Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Prestação de serviços de telefonia. Ajuste renovado automaticamente pelo prazo de 24 meses, desde que ausente a manifestação pelo cancelamento com 30 dias de antecedência. Ré que não demonstra a anuência da Autora à renovação automática do contrato e à cobrança de multa por rescisão antecipada. Inexigibilidade da multa reconhecida. Sentença mantida. Recurso desprovido. Apelação nº1009095-52.2023, Relator Pedro Baccarat, julgado em 20 de agosto de 2024.

Logo, de rigor o improvimento do recurso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Como consequência do improvimento do recurso da ré majora-se os honorários sucumbenciais arbitrados em primeiro grau, devidos pela apelante a autora para 12%, mantida da base de incidência da verba honorária.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora