



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449380

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086975-62.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado FLOW CROSSMEDIA LTDA EPP.

ACORDAM, em 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

ANA LUIZA VILLA NOVA

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 12.564

Apelação nº 1086975-62.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Telefônica Brasil S/A

Apelada: Flow Crossmedia Ltda. Epp

Juiz(a): Luiz Antônio Carrer

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. SUSTAÇÃO DE PROTESTO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA À PESSOA JURÍDICA – Sentença de parcial procedência - Relação de consumo – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica da empresa autora – Contratação de serviço que não se relaciona com a sua atividade econômica final – Inexigibilidade de multa rescisória – Cláusula de permanência - Renovação automática da fidelidade não permitida – Renovação de fidelização que somente poderia ocorrer por novo pacto expresso celebrado entre as partes - Art. 39 do CDC, inciso V - Art. 57, § 3º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL – Prorrogação contratual automática que não implica renovação do prazo de permanência - Precedentes desta E. Corte - Multa inexigível – Engano justificável não verificado – Hipótese de incidência do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – Cabimento da devolução em dobro - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 215/218, aclarada a fl. 230, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. sustação de protesto e indenização por dano moral, para declarar a inexigibilidade e a restituição em dobro da multa mencionada na inicial e declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes. O pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral foi afastado. A ré foi responsabilizada pelo pagamento das custas e despesas processuais, arbitrados os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00.

Em suas razões recursais, a ré diz, em síntese,

que o contrato celebrado possuía cláusula de fidelização de 36 meses, renováveis automaticamente por iguais períodos, conforme os termos pactuados. Argumenta que a renovação automática do contrato foi legítima e que a apelada não manifestou oposição ou desejo de não renovar o contrato dentro do prazo estipulado para tal comunicação.

Pondera que, ao se efetuar o cancelamento dos serviços em 28.12.23, ainda estava em vigor o período de fidelidade decorrente da renovação automática do contrato, o que justifica a cobrança de multa por rescisão antecipada. Assevera que a apelada, ao longo do período contratual, usufruiu dos serviços e das condições oferecidas pela apelante, incluindo tarifas promocionais e benefícios associados à fidelização, o que implica na manutenção das obrigações assumidas, inclusive quanto às penalidades por rescisão antecipada.

Assevera que a cobrança de multa rescisória e a não restituição dos valores pagos são medidas em consonância com os princípios da boa-fé contratual e do *pacta sunt servanda*, sendo ambas as cláusulas de fidelização e de renovação automática válidas e eficazes, servindo como garantia de equilíbrio contratual e de justa compensação pela oferta de tarifas reduzidas e outros benefícios. Diz que a intervenção estatal nos contratos privados deve ser mínima, e que o Judiciário não deve alterar o que foi livremente pactuado entre as partes, sobretudo em uma relação contratual que envolve uma pessoa jurídica experiente em contratos empresariais.

Aponta que a r. sentença, ao invalidar a

cláusula de renovação automática e a cobrança de multa rescisória, não observou adequadamente os termos expressamente acordados no contrato, nem as normativas aplicáveis, especialmente a Resolução nº 632/2014 da ANATEL, que regula as condições de fidelização em contratos de prestação de serviços de telefonia. Quanto à restituição de valores, diz que a autora não realizou o pagamento da multa rescisória, de modo que não existe quantia a ser restituída. Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se improcedente a ação, ou, subsidiariamente, que seja afastada a condenação de restituição em dobro de valores, porquanto não verificada a má-fé na cobrança (fls. 233/245).

Recurso tempestivo, preparado, e respondido a fls. 252/259, com preliminar de intempestividade.

Oposição ao julgamento virtual pela apelante (fl.266).

É o relatório.

De início, observo que a alegação de intempestividade não procede.

Consta dos autos que ambas as partes opuseram embargos de declaração contra a r. sentença, sendo que a decisão de fl. 230 que apenas acolheu os embargos opostos pela autora foi publicada em 23.01.25 (fl. 232). Dessa forma, nos termos do artigo 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil, o prazo para interposição da apelação teve início em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

24/01/25, com termo final em 13/02/2025. O recurso foi protocolizado no último dia do prazo, de modo que não há que se falar em intempestividade.

Passa-se à análise do mérito recursal.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. sustação de protesto e indenização por dano moral proposta por Flow Crossmedia Ltda Epp contra Telefônica Brasil S.A. Alega a autora que iniciou relação comercial com a ré em 2017, através da contratação dos serviços de "DDR Digital " por um período de 36 meses, formalizado pelo "Termo de Aditamento" e "Contrato de Permanência de Prestação de Serviços de DDR" (fls. 19/21 e 194/200) mas em agosto de 2023 passou a contatar a ré para cancelamento dos serviços em razão da mudança de sua sede e dos reiterados defeitos nos serviços de telefônica prestados.

Diz que apenas no final do ano de 2023 logrou obter o cancelamento dos serviços, mas logo após, foi surpreendida com a cobrança de multa no importe de R\$ 2.566,20, com ameaças de negativação do CNPJ da empresa. Menciona que mesmo notificada sobre a ilegalidade da cobrança, a ré continuou a efetuar a cobrança da referida multa, assim como ameaçou enviar o título para o Tabelionato de Protesto. Alega que procurou a empresa ré inúmeras vezes para ter seu problema resolvido, porém, o descaso dela fez com que não encontrasse alternativa que não o ajuizamento da presente demanda.

Requer a procedência da ação, com a declaração de inexistência de *“qualquer débito da autora para com a*

empresa ré referente as indevidas cobranças, bem como determinando o cancelamento definitivo da negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito e ao Tabelionato de Protesto de Letras e Títulos, para a retirada e/ou baixa do título indevidamente protestado; Seja a empresa Ré condenada a devolver em dobro tudo aquilo que cobrou indevidamente, ou seja, o valor da cobrança indevida de R\$ 2.566,20, tudo devidamente corrigido e atualizado até a data do efetivo pagamento; a condenação da empresa ré em indenização pelos danos morais causados (...).”

A r. sentença não comporta reforma.

De início, cumpre consignar que no caso incide o Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque o artigo 2.º da Lei n.º 8.078/90 estabelece a definição legal de consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. No mais, ainda que não haja dúvida quanto à aplicabilidade das normas do código a pessoas jurídicas, há de se verificar em que circunstâncias se dá tal aplicabilidade, porquanto não será em qualquer relação jurídica da empresa aplicável a norma protecionista, prevalecendo em contratos privados interempresariais o direito civil comum.

Nesse sentido, CLÁUDIA LIMA MARQUES, ANTÔNIO HERMAN V. BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM ensinam que: *"Ser destinatário final é retirar o bem de mercado (ato objetivo), mas, e se o sujeito adquire o bem para utilizá-lo em sua profissão, adquire como*

profissional (elemento subjetivo), com fim de lucro, também deve ser considerado "destinatário final?" A definição do art. 2.º do CDC não responde à pergunta: é necessário interpretar a expressão "destinatário final". Destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência - é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu. Neste caso, não haveria a exigida destinação final' do produto ou do serviço. Parece-me que destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. O destinatário final é o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquiri-lo ou simplesmente utilizá-lo (destinatário final fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico), e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir, pois ele não é o consumidor final, ele está transformando o bem, utilizando o bem, incluindo o serviço contratado no seu, para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, seu consumidor, utilizando-se no seu serviço de construção, nos seus cálculos do preço, como insumo da sua produção." (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor" RT, 2010, pág. 140/141)

Prevalece, nos Tribunais Superiores, a doutrina finalista, para considerar consumidor a pessoa física e jurídica que adquira, para consumo final, em benefício próprio ou de outrem, produtos ou serviços. Oportuno registrar que tal entendimento pode ser mitigado, caso demonstrada

a hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica.

Assim, analisando as circunstâncias do caso, verifico que o fato de a autora ser pessoa jurídica, não descaracteriza, por si só, sua condição de consumidora, ainda que o serviço adquirido seja empregado em atividade econômica, desde que reste demonstrada a vulnerabilidade do adquirente.

No caso dos autos, considerando que a autora adquiriu o serviço e, embora o utilize em atividade profissional, é evidente sua vulnerabilidade técnica frente à empresa apelante, e que deve ser aplicada à hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora não exerce qualquer atividade ligada ao ramo de telefonia.

Além disso, o serviço prestado pela empresa de telefonia apelante possui relação distante com a atividade fim da autora. Cumpre ressaltar que para definir o contratante como destinatário final, nos termos do art. 2º do CDC, é necessário que a pessoa jurídica não utilize como insumo, o produto ou serviço a ela prestado, no produto ou serviço fornecido pela sua atividade econômica.

Assim, não se enquadra na definição do conceito de destinatário final a pessoa jurídica que repassa a seus clientes o produto ou serviço por ela contratado, relacionando-se com sua atividade econômica final, o que não acontece no caso dos autos, uma vez que a autora exerce atividade no ramo de comércio de borrachas, sem qualquer relação com o serviço de telefonia contratado.

Nesse sentido, já decidiu esta Eg. Corte:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Telefonia – Aplicabilidade do CDC – Visando alcançar a harmonia das relações de consumo, optou-se pela teoria finalista mitigada, de modo a reconhecer a condição de consumidor a quem, ainda que não figure como destinatário final econômico, mostre-se vulnerável técnica, jurídica ou financeiramente – Serviço cancelado de maneira incontroversa – Cobrança indevida – Eventual prejuízo material da prestadora, diverso do serviço cancelado, que há de ser perseguido na via adequada – Dano moral – Inexistência – A possibilidade de a pessoa jurídica sofrer danos morais está sedimentada pela Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, ressaltando-se que, nessa hipótese, eles devem estar relacionados à sua honra objetiva, ou seja, a causa de pedir deve demonstrar afronta à sua boa reputação ou imagem, o que não se mostra presente na demanda – Devolução em dobro daquilo que fora cobrado indevidamente – Cobrança que, ainda que improcedente, não representa má-fé da concessionária, razão pela qual não há que se falar em devolução em dobro – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1003916-35.2021.8.26.0278; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/10/2023; Data de Registro: 20/10/2023) Destaquei

*Prestação de serviços de telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos julgada procedente. Apelo da ré – A relação mantida entre as partes é de consumo. **O fato da autora ser pessoa jurídica, por si só, não descaracteriza sua situação de consumidora, posto que ela (suplicante) é destinatária final do serviço prestado pela ré. Com efeito, os serviços prestados pela ré são utilizados em benefício próprio, sem transformação ou beneficiamento na cadeia produtiva da suplicante. Inversão do ônus da prova. Cabível na espécie. De fato, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da autora perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos produtos e serviços que oferece. Em outras palavras, a situação discutida in casu envolve risco profissional, pelo que a incumbência relativamente ao ônus afigura-se mais fácil à suplicada. Como já assentado em iterativa jurisprudência, inclusive desta C. Câmara, renovação automática de prestação de serviços de***

telefonia, em absoluto se confunde com renovação automática de prazo de fidelização. Com efeito, além de nada constar a respeito nos contratos firmados entre as partes, fato é que segundo dispõe o art. 57, § 3º, da Res. nº 632/2014 da ANATEL, "O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto". Outrossim, publicação expedida pela própria ANATEL, relacionada à "fidelização em contratos de pessoa jurídica", adverte que o prazo de fidelização, nos contratos celebrados entre operadoras de telefonia e pessoa jurídica, não pode ser prorrogado automaticamente. Tendo, pois, a autora buscado a rescisão do contrato de telefonia após o término do prazo de fidelização inicial de 36 meses, não há que se falar em incidência de multa compensatória por cancelamento do contrato – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1058590-15.2021.8.26.0002; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2022; Data de Registro: 30/11/2022) Destaquei

Neste contexto, como mencionado, de rigor a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, incontroversa a relação negocial, reconhecida pelas partes e instrumentalizada nos termos de contratação de serviços de fls. 19/21 e 194/200.

No caso em análise, verifica-se que a autora celebrou com a ré o contrato nº 115.484/17 em 20.10.17, com início do prazo de permanência na data de assinatura do contrato e término do prazo de permanência após 36 meses. A rescisão do contrato foi solicitada em agosto de 2023 (cf. fl. 40), ou seja, quase três anos após a finalização do prazo de permanência acordado. Assim, não há de se falar em cobrança de multa rescisória por violação à cláusula de permanência, uma vez que a autora respeitou o termos pactuados, sob pena de quebra do princípio da boa-fé negocial.

Ademais, sabe-se que a renovação automática da fidelidade, com imposição de multa rescisória, é rejeitada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da cláusula geral prevista no art. 39, que estabelece no inciso V, dentre outras práticas abusivas, a vedação de: *“exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”*.

Ainda, a renovação automática do contrato de prestação de serviço não acarreta a renovação do prazo de permanência, nos termos da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, que estabelece no art. 57, § 3º, que:

“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 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.”*

Nestes termos, para ocorrer a prorrogação da fidelização, deve ser formalizado novo contrato entre as partes, contendo expressamente a nova cláusula do prazo de permanência.

Dessa forma, considero abusiva a conduta da ré em exigir a multa pela rescisão do contrato, uma vez que o pedido de rescisão ocorreu quase três anos após o esgotamento do prazo de permanência pactuado. A cobrança (exigência) indevida da multa é suficiente para caracterizar o pagamento em dobro, sem que haja necessidade de ter sido efetivado.

Vale destacar, ainda, a distinção entre a prorrogação automática do prazo do contrato e a prorrogação do prazo de fidelização, pois tais são institutos diversos, e devem ser analisados de forma independente e por meio de instrumentos contratuais autônomos.

Neste sentido, os recentes julgados deste Eg. Tribunal de Justiça a seguir ementados, “*in verbis*”:

RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – MULTA RESCISÓRIA - AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL COM INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Consumidor pessoa jurídica que realizou a portabilidade das linhas contratadas com a requerida para prestadora diversa. Recebeu, contudo, cobrança de multa por quebra do prazo de fidelização. Busca a declaração de inexigibilidade da multa lançada. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Irregular imposição de cláusula de fidelização "in casu". Prorrogação contratual automática que não implica

renovação do prazo de permanência, com a aplicação de novo prazo de fidelização. Ação julgada procedente. Sentença mantida. Recurso da requerida não provido, majorada a honorária sucumbencial, atento ao conteúdo do parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1007079-64.2023.8.26.0565; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024).

Apelação Cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Multa por fidelização exigida por empresa prestadora de serviços de telefonia após o término do prazo do contrato inicial – Discussão acerca da possibilidade da manutenção da cláusula em caso de renovação automática do contrato – Sentença de procedência – Irresignação da ré – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, in casu - Relação de consumo caracterizada diante da hipossuficiência técnica da pessoa jurídica contratante – Prorrogação automática do contrato que não implica na renovação da cláusula de permanência com imposição da multa por fidelização – Danos morais configurados – Negativação indevida - Procedência mantida - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002656-49.2023.8.26.0084; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 5ª Vara; Data do Julgamento: 05/07/2024; Data de Registro: 05/07/2024).

APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Prestação de serviços de telefonia – Discussão acerca da

exigibilidade de multa por fidelização – Sentença de procedência – Insurgência da requerida – RELAÇÃO DE CONSUMO – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica da apelada ao contratar serviço que não está relacionado diretamente ao seu objeto social – MÉRITO – A renovação automática da fidelidade, além de repudiada pelo CDC através da cláusula geral insculpida no inciso v do art. 39, perfaz indisfarçável burla ao prazo limite de duração dos contratos de permanência, previsto no art. 57 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL – DANOS MORAIS – Configuração – A possibilidade de a pessoa jurídica sofrer danos morais está sedimentada pela Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, ressaltando-se que, nessa hipótese, eles devem estar relacionados à sua honra objetiva, ou seja, a causa de pedir deve demonstrar afronta à sua boa reputação ou imagem – A anotação de débito inexigível em cadastro de maus pagadores é capaz de gerar desconfiância perante os clientes da autora, transmitindo a estes insegurança e descrédito, o que macula seu nome, prestígio, imagem e reconhecimento – "QUANTUM" INDENIZATÓRIO – Indenização que deve ser arbitrada conforme as circunstâncias do caso concreto, de maneira suficiente para sanar a lide de forma justa, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, tendo em vista a função coercitiva a que se destina e o poderio econômico da ré – Negado provimento. (TJSP; Apelação Cível 1010867-02.2023.8.26.0011; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024).

AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Contrato de prestação de serviços de

telefonia. Hipótese na qual o contrato de permanência era renovado de maneira automática e sucessiva. Sentença de procedência do pedido para declarar indevida a multa contratual oriunda da rescisão da autora. Apelo da ré. Ausência de abusividade da cláusula de renovação. Descabimento. Disposição contratual determina que a renovação se dará de maneira automática e sucessiva por prazo superior a doze meses. Renovação do contrato de prestação de serviços não se confunde com o contrato de permanência. Violação do disposto nos arts. 57 e 59 da Resolução nº 632/14 da ANATEL. Precedente do E. TJSP. Multa do contrato referente ao terminal de nº 14-99848-9484 que não foi objeto de discussão na petição inicial. Pedido de declaração de sua exigibilidade que não foi formulado em sede de reconvenção. Honorários advocatícios de sucumbência que devem ser arbitrados de acordo com o proveito econômico obtido, conforme o art. 85, § 2º, do CPC. Sentença reformada apenas para alterar que o percentual dos honorários de advogado será com base do proveito econômico obtido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003374-08.2022.8.26.0302; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2023; Data de Registro: 29/08/2023)

No que tange à restituição em dobro, vale destacar que esta C. 25ª Câmara de Direito Privado, seguindo entendimento consolidado no STJ, entende pela incidência do disposto no artigo 42 do CDC à hipótese, ao dispor que “A aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor somente é justificável quando ficarem configuradas a cobrança indevida e a má-fé do credor fornecedor do serviço. Incidência da Súmula n. 83/STJ.” (AgRg no REsp 1329178/SC - J.

06.08.2015).

Ora, *in casu*, não há dúvidas de que a apelante sabia que não deveria cobrar multa de cancelamento por “quebra de fidelização”, visto que claramente o prazo de permanência de 36 meses já havia há muito se esgotado.

Certo é que a conduta ilícita da ré não configura a hipótese de erro ou engano justificável, mas sim de flagrante má-fé, motivo pelo qual o ressarcimento deverá ser efetuado em dobro, e não de forma simples.

Nesse sentido:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO. SERVIÇO DE TELEFONIA. 1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou procedente o pedido inicial, condenando a requerida a restituir à autora a quantia paga de forma dobrada. 2. Hipótese em que há clara falha na prestação de serviço pela ré ao alterar o plano de internet, sendo cobrado multa por fidelização para sanar o erro. 3. Ré que se limitou a informar que disponibilizou os serviços nos moldes dos termos pactuados, sem provar que o acordo não foi realizado nos termos da exordial. Rescisão por falha na prestação de serviço que impossibilita a cobrança de multa. Hipótese clara de má-fé. Devolução que deve ser em dobro. 4. Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1004546-75.2023.8.26.0002; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

RECURSO – APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – MULTA RESCISÓRIA - AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL COM INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Portabilidade de linhas telefônicas

realizada por pessoa jurídica. Cobrança de multa por quebra de fidelidade. A prorrogação automática do contrato não implica renovação do prazo de permanência, com a aplicação de novo prazo de fidelização. Indevida a aplicação da multa impugnada nestes casos. Devolução em dobro em razão da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade. Cobrança de multa por rescisão antecipada permitida aos contratos nos quais ainda se daria a renovação automática. Procedência parcial na origem. Sentença mantida. Recursos (da requerida e da requerente) de apelação não providos, majorada a honorária sucumbencial, atento ao conteúdo do parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil. (TJSP; Apelação Cível 1049689-24.2022.8.26.0002; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024).

APELAÇÃO – AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – TELEFONIA – Discussão acerca da exigibilidade de multa por fidelização – RELAÇÃO DE CONSUMO – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica da apelada ao contratar serviço que não está relacionado diretamente ao seu objeto social – Responsabilidade objetiva do fornecedor – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ao realizar a mudança do plano de telefonia, o representante da autora foi informado que o período de fidelização seria de 6 meses, conforme se depreende das gravações colacionadas aos autos, de modo que este já havia se encerrado quando da solicitação de cancelamento dos serviços, não havendo que se falar na cobrança de multa – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Ausência de engano justificável a afastar a norma contida no art. 42, Parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – DANOS MORAIS – Não configuração – A possibilidade de a pessoa jurídica sofrer danos morais está sedimentada pela Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, ressaltando-se que, nessa hipótese, eles devem estar relacionados à sua honra objetiva, ou seja, a causa de pedir deve demonstrar afronta à sua boa reputação ou imagem – Inteligência do art. 56 do Código Civil – Ausência de abalo à honra objetiva da apelante – Redistribuição dos ônus sucumbenciais – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006054-63.2018.8.26.0606; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2020; Data de Registro: 03/09/2020).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, diante da ilegalidade da exigência do cumprimento do novo prazo de fidelização, de rigor a integral manutenção da respeitável sentença recorrida que deu solução adequada a lide, não merecendo qualquer reparo.

Por fim, em razão da sucumbência da ré nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em R\$ 1.000,00, majoro em R\$ 600,00 (art. 85, §11, do CPC) com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

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

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora