



Número: **0844232-43.2018.8.14.0301**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

Última distribuição : **14/09/2023**

Valor da causa: **R\$ 7.481,74**

Processo referência: **0844232-43.2018.8.14.0301**

Assuntos: **Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes, Assinatura Básica Mensal**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Advogados
CLARO S.A. (APELANTE)	PAULA MALTZ NAHON (ADVOGADO)
O C P OBRAS CONSULT E PROJETOS DE INSTALACOES LTDA (APELADO)	KAIO DE OLIVEIRA SANTOS (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29531484	28/08/2025 01:45	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão

**APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0844232-43.2018.8.14.0301**

APELANTE: CLARO S.A.

APELADO: O C P OBRAS CONSULT E PROJETOS DE INSTALACOES LTDA

**RELATOR(A):** Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA

**EMENTA**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DO PARÁ**

**2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL: 0844232-43.2018.8.14.0301**

**APELANTE: CLARO S.A.**

**ADVOGADA: PAULA MALTZ NAHON**

**APELADO: O C P OBRAS CONSULTORIA E PROJETOS DE INSTALAÇÕES LTDA**

**ADVOGADO: KAIO DE OLIVEIRA SANTOS**

**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TELEFONIA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA MITIGADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MULTA POR FIDELIDADE. ABUSIVIDADE. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO

I – Trata-se de apelação interposta por operadora de telefonia contra sentença que declarou a inexigibilidade de multa contratual cobrada em razão da rescisão antecipada de contrato de prestação de serviços.

II – A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC, à luz da teoria finalista mitigada, pois a pessoa jurídica apelada figura como destinatária final dos serviços.

III – Comprovadas as falhas na prestação dos serviços e a ausência de solução eficaz pela operadora, configura-se quebra de expectativa contratual, autorizando a rescisão sem ônus referente a multa por fidelidade.



IV – A cláusula de fidelidade contratual não pode prevalecer quando a prestação do serviço é defeituosa, por violar a boa-fé objetiva e o equilíbrio contratual previstos no CDC.

V – Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso desprovido.

## **RELATÓRIO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DO PARÁ**

**2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL: 0844232-43.2018.8.14.0301**

**APELANTE: CLARO S.A.**

**ADVOGADA: PAULA MALTZ NAHON**

**APELADO: O C P OBRAS CONSULTORIA E PROJETOS DE INSTALAÇÕES LTDA**

**ADVOGADO: KAIO DE OLIVEIRA SANTOS**

**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

## **RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta por CLARO S.A. em face de sentença proferida pelo juízo da 7ª Vara Cível e Empresarial de Belém, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Tutela Provisória de Urgência, ajuizada por O C P OBRAS CONSULTORIA E PROJETOS DE INSTALAÇÕES LTDA.

A parte autora, ora apelada, narra na inicial que firmou contrato com a empresa ré em 30/06/2017, para prestação de serviços de telefonia móvel e pacotes de dados, em plano corporativo. Alega que, ao longo da vigência contratual, constatou reiteradas falhas na prestação dos serviços, com interrupções frequentes e ausência de sinal em diversas localidades, o que inviabilizava as atividades empresariais da demandante. Em virtude das falhas, requereu o cancelamento do contrato, sendo surpreendida com a cobrança de multa de fidelização, no valor de R\$ 6.800,00 (seis mil e oitocentos reais), além de cobranças subsequentes, que totalizaram R\$ 7.481,74 (sete mil quatrocentos e oitenta e um reais e setenta e quatro centavos). Pleiteou a concessão de tutela de urgência para impedir a inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito.

Inicialmente, foi proferido despacho determinando a emenda à inicial, sendo posteriormente apresentada petição em que a autora desistiu do pedido de danos morais, mantendo, contudo, o pedido de tutela de urgência, o qual foi deferido pelo juízo sentenciante.

A ré apresentou contestação alegando que prestou adequadamente os serviços, sustentando a regularidade das cobranças e validade da cláusula de fidelização contratual, devidamente assinada pelo representante da empresa autora, inclusive com previsão expressa sobre as penalidades decorrentes do descumprimento.



Sobreveio sentença julgando procedente o pedido autoral para declarar a inexigibilidade do débito imputado à autora, no valor de R\$ 7.481,74 (sete mil quatrocentos e oitenta e um reais e setenta e quatro centavos), sob fundamento de que houve falha na prestação dos serviços pela ré, autorizando a rescisão contratual sem ônus. Os embargos de declaração opostos pela ré foram rejeitados.

A ré interpôs Apelação Cível sustentando, em síntese: i) inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor por inexistência de relação de consumo; ii) impossibilidade de inversão do ônus da prova; iii) regularidade da cobrança da multa por descumprimento do contrato de permanência; e iv) inexistência de prova de falha na prestação dos serviços.

Em contrarrazões, a parte apelada pugnou pela manutenção da sentença.

É o relatório.

À secretaria, para inclusão em pauta de julgamento, pelo plenário virtual.

Belém, de de 2025.

**DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**RELATORA**

**VOTO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DO PARÁ**

**2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL: 0844232-43.2018.8.14.0301**

**APELANTE: CLARO S.A.**

**ADVOGADA: PAULA MALTZ NAHON**

**APELADO: O C P OBRAS CONSULTORIA E PROJETOS DE INSTALAÇÕES LTDA**

**ADVOGADO: KAIO DE OLIVEIRA SANTOS**

**RELATORA: DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**VOTO**



Conheço do recurso, pois preenchidos os requisitos de admissibilidade.

O cerne da controvérsia reside em apurar a legitimidade da cobrança realizada pela empresa de telefonia em face da autora, que alega não ter usufruído integralmente dos serviços contratados por falhas reiteradas e não solucionadas.

A sentença monocrática examinou detalhadamente os fatos e provas constantes nos autos, concluindo pela procedência do pedido inicial, concluindo que a cobrança da multa por fidelidade é inadmissível quando comprovada a má prestação do serviço pela operadora, como ocorreu no caso.

Primeiramente, A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao presente caso se justifica, não obstante tratar-se de pessoa jurídica na qualidade de autora, em razão da consagração da teoria finalista mitigada, sendo possível reconhecer a incidência do CDC em favor de pessoas jurídicas que, como a autora, figuram como destinatárias finais de serviços essenciais à sua atividade, mas que não os incorporam ao seu processo produtivo de forma qualificada. Nesse sentido, vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAL. SERVIÇOS DE TELEFONIA. PESSOA JURÍDICA . APLICAÇÃO DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES COBRADOS. MÁ FÉ NÃO COMPROVADA . - **A empresa que utiliza de linhas telefônicas móveis e internet para fomentar o desenvolvimento empresarial, também se qualifica como consumidora, ante a aplicação da teoria finalista mitigada** - Demonstrada a falha do fornecedor de serviços que cobra valores sem observância do contrato, impõe-se a devolução simples dos valores cobrados - A repetição em dobro do indébito é devida somente nos casos em que ficar comprovada a má-fé, o que incoorre in casu.

(TJ-MG - AC: 10000222152241001 MG, Relator.: Rogério Medeiros, Data de Julgamento: 10/11/2022, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 11/11/2022)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - APLICAÇÃO DO CDC - PESSOA JURÍDICA - CONSUMIDOR FINAL - RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA - CADEIA DE CONSUMO - ART. 18 DO COC - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA JURÍDICA - DEFERIMENTO. - **Presente relação de consumo entre a operadora de telefonia e a empresa autora, à medida que utiliza o serviço de telefonia como consumidora final, tendo em vista que não faz parte do seu objeto a comercialização ou representação dos serviços oferecidos pela ré, aplicáveis ao caso as disposições existentes no CDC** - A segunda requerida, como representante comercial da operadora de telefonia que intermediou todos os termos e aditivos contratuais referentes aos serviços prestados para a consumidora, responde de forma solidária pela falha na prestação desses serviços, pois resta claro que a fez parte da cadeia de consumo - É autorizada a concessão da justiça gratuita para pessoas jurídicas em hipóteses excepcionais, quando comprovada a necessidade do benefício, a fim de não suprimir o direito de acesso à justiça.

(TJ-MG - AC: 10027130343927001 Betim, Relator.: Valdez Leite Machado, Data de Julgamento: 08/04/2021, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/04/2021)

Destaca-se que os documentos juntados pela ré, consistentes em faturas com cobranças de valores,



**não comprovaram a qualidade e regularidade do serviço prestado.** Ademais, a **hipossuficiência técnica e informacional do consumidor** frente à prestadora, invoca a necessidade de **interpretação pró-consumidor**, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

De igual modo, o art. 14 do mesmo diploma legal impõe ao fornecedor de serviços o dever de responder, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

No presente caso, restou demonstrado, mediante prova testemunhal, que o serviço contratado apresentava falhas recorrentes, sem que a empresa ré adotasse providências eficazes para a solução do problema.

Nesse contexto, em contratos de telefonia, a cláusula de fidelidade pode ser considerada abusiva em caso de falha na prestação do serviço, pois a empresa não pode cobrar multa por cancelamento se o serviço não foi fornecido adequadamente.

A cláusula de fidelidade contratual, embora admitida no ordenamento jurídico e respaldada por normativos da ANATEL, como a Resolução nº 632/2014, não pode prevalecer quando a prestação do serviço revela-se defeituosa, sob pena de violação à boa-fé objetiva e ao princípio do equilíbrio contratual, ambos alicerces do Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, a fidelização só se justifica quando o serviço prestado é eficaz e atende às legítimas expectativas do contratante; do contrário, impõe-se reconhecer a abusividade da cláusula penal, por afrontar os artigos 4º, III, e 51, IV, do CDC.

Sobre a questão, vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. MULTA POR RESCISÃO CONTRATUAL. PRAZO DE FIDELIZAÇÃO OU VINCULAÇÃO. CONSUMIDOR PESSOA JURÍDICA. SERVIÇO DE TELEFONIA. VÁRIOS PROTOCOLO REVELAM A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA RÉ. NEGATIVAÇÃO DO NOME DA PARTE AUTORA NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. DESCABIMENTO DA MULTA POR VIOLAÇÃO À FIDELIDADE CONTRATUAL. RESCISÃO JUSTIFICADA. CONCESSIONÁRIA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS, NA FORMA DO ART. 14, § 3º, DO CDC C/C ART. 373, INCISO II, DO CPC. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1. Contrato de serviço de telefonia firmado por sociedade empresária, com previsão expressa e clara a respeito de prazo de permanência de 24 meses e estabelecimento de multa. 2. Fidelização do cliente que importa em vantagens e benefícios para o consumidor e garante a recuperação do investimento da prestadora de telefonia. 3. Prazo de vinculação contratual para consumidor pessoa jurídica que não está limitado a 12 meses. Livre negociação. Previsão do art. 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. 4. Portabilidade das linhas telefônicas antes do fim do prazo de vinculação. 5. A cláusula de



fidelização, em contrato de telefonia, é legítima, na medida em que o assinante, em contrapartida, recebe benefícios, bem como em face da necessidade de garantir um retorno mínimo em relação aos gastos realizados. 6 . **Em que pese a validade da multa restou incontroverso que houve falhas na prestação dos serviços por parte da apelada, devidamente demonstradas nos autos , logo a apelada não cumpriu com suas obrigações contratuais e legais, tendo deixado de prestar os serviços de forma plena, contínua, eficiente e adequada, conforme determina o CDC, o que culminou com rescisão contratual, por culpa exclusiva da apelada** .6. Cabia a parte ré comprovar que houve a prestação de serviço adequada, o que não ocorreu. **Verifica-se que a parte ré não logrou em demonstrar a regularidade da prestação do serviço, não provou excludente de responsabilidade do art . 14, § 3º do CDC, tampouco se desincumbiu de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pela autora, nos termos do art. 333, II do CPC. 9. Multa contratual que deve ser afastada . 10.** Danos morais configurados que devem ser fixados em R\$ 10.450,00 (dez mil quatrocentos e cinquenta reais) valor este que deverá ser corrigido monetariamente pela tabela prática deste Egrégio TJRJ a partir da presente e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação.11 Reforma da sentença que se impõe . Recurso conhecido e provido, nos termos do voto do Desembargador Relator.

(TJ-RJ - APELAÇÃO: 00060909720208190202 2023001103445, Relator.: Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR, Data de Julgamento: 23/01/2024, SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL))

Portanto, mantém-se a sentença que declarou a inexistência do débito de R\$ 7.481,74 (sete mil quatrocentos e oitenta e um reais e setenta e quatro centavos), por estar em consonância com os princípios do Direito do Consumidor e a prova dos autos.

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO à Apelação, mantendo integralmente a sentença recorrida.

É como voto.

Belém, de        de 2025.

**DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

**RELATORA**



Belém, 28/08/2025



Este documento foi gerado pelo usuário 012.\*\*\*.\*\*\*-18 em 29/08/2025 08:32:51  
Número do documento: 25082801453687200000028695624  
<https://pje.tjpa.jus.br:443/pje-2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=25082801453687200000028695624>  
Assinado eletronicamente por: GLEIDE PEREIRA DE MOURA - 28/08/2025 01:45:36