

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 24/02/2026

Data de Publicação: 24/02/2026

Região:

Página: 17935

Número do Processo: 1000722-92.2025.8.11.0055

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1000722 - 92.2025.8.11.0055** Órgão: Segunda Câmara de Direito Privado
Data de disponibilização: 23/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): VIVO S.A. Advogado(s): FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA OAB 80851-A RS Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1000722 - 92.2025.8.11.0055** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Telefonia, Obrigação de Fazer / Não Fazer] Relator: Des(a). MARILSEN ANDRADE ADDARIO Turma Julgadora: [DES(A). MARILSEN ANDRADE ADDARIO, DES(A). HELIO NISHIYAMA, DES(A). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS] Parte(s): [ROSE - LAJES LTDA - CNPJ: 20.931.869/0001-67 (APELADO), RODRIGO NICOLAS DE CALAES SILVA - CPF: 361.419.718-22 (ADVOGADO), **VIVO S.A.** - CNPJ: 02.449.992/0001-64 (APELANTE), FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA - CPF: 019.517.360-01 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: RECURSO DESPROVIDO. UNÂNIME. E M E N T A APELAÇÃO CÍVEL Nº **1000722 - 92.2025.8.11.0055** APELANTE: VIVO S.A. APELADO: ROSE - LAJES LTDA EMENTA DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESCISÃO CONTRATUAL. MULTA POR QUEBRA DE FIDELIZAÇÃO. INEXIGIBILIDADE. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO. PESSOA JURÍDICA. HONRA OBJETIVA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito, declarando inexigível a cobrança de multa por quebra de fidelização no valor de R\$ 4.131,00, determinando a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes e condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00. 2. Contrato de prestação de serviços. Empresa autora firmou contrato de telefonia e internet com cláusula de fidelização de 24 meses, mas enfrentou deficiência técnica constante, com interrupções frequentes de sinal e falhas de rede que prejudicaram suas atividades. 3. A apelante sustenta a ausência de falha na prestação dos serviços, a regularidade da cobrança da multa rescisória prevista contratualmente e a inexistência de danos morais indenizáveis, por não haver comprovação de ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica. II. Questão em

discussão 4. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação dos serviços de telefonia pela apelante que justificasse a rescisão contratual sem a incidência da multa por quebra de fidelidade; e (ii) analisar se a inscrição do nome da empresa apelada em cadastros de inadimplentes configura dano moral indenizável à pessoa jurídica. III. Razões de decidir 5. Restou demonstrada a falha na prestação dos serviços pela apelante, com sucessivas quedas de sinal e interrupções injustificadas, comprovadas por reclamações formalizadas junto à ANATEL (protocolo nº 202305053155155) e prints de conversas que evidenciam as tentativas de solução dos problemas. 6. A alegação da apelante de que os protocolos mencionados pela apelada não foram localizados em seu sistema não prospera, uma vez que a autora comprovou a formalização de reclamação junto à agência reguladora. 7. As faturas juntadas pela apelante não constituem prova suficiente da regularidade na prestação dos serviços, pois demonstram apenas o registro de cobranças e não a qualidade efetiva do sinal ou a disponibilidade contínua do serviço. 8. A Resolução nº 765/2023 da ANATEL, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), veda expressamente a cobrança de multa por quebra de fidelidade quando há descumprimento de obrigação contratual por parte da prestadora (art. 37, § 2º, II). 9. A inscrição indevida do nome da empresa apelada em cadastros de inadimplentes, em razão de cobrança de multa inexigível, configura ato ilícito e gera dano moral presumido (*in re ipsa*), por afetar a credibilidade, reputação e imagem da pessoa jurídica perante o mercado, caracterizando ofensa à sua honra objetiva. 10. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes gera dano moral presumido, inclusive para pessoas jurídicas, dispensando a comprovação de prejuízo concreto. 11. O quantum indenizatório fixado em R\$ 4.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto, o valor do débito inscrito e as condições econômicas das partes. IV. Dispositivo e tese 12. Recurso desprovido, com majoração dos honorários recursais para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC/15. Tese de julgamento: "1. É inexigível a multa por quebra de fidelidade quando a rescisão contratual decorre de falha na prestação dos serviços pela operadora de telefonia, nos termos do art. 37, § 2º, II, da Resolução nº 765/2023 da ANATEL. 2. A inscrição indevida do nome de pessoa jurídica em cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido (*in re ipsa*), por afetar sua credibilidade, reputação e imagem perante o mercado, caracterizando ofensa à sua honra objetiva."- R E L A T Ó R I O

RELATÓRIO Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto pela VIVO S.A. na Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito ajuizada pela ROSE - LAJES LTDA, contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na petição inicial para: Declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 4.131,00 (quatro mil cento e trinta e um reais) referentes à cobrança de multa de fidelização; Determinar a exclusão do nome da parte autora do cadastro de inadimplentes por meio do sistema SERASAJUD; Condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a ser corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da data da sentença, acrescidos de juros legais (art. 406, § 1º, CC) a partir da citação; Condenar a

demandada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Em síntese, sustenta a apelante a ausência de falha na prestação dos serviços, ao argumento de que os protocolos mencionados pela autora não foram localizados em seu sistema. Alega que as faturas juntadas com a contestação demonstram a efetiva utilização dos serviços de voz e dados pela empresa apelado, o que, por si só, afasta a alegação de indisponibilidade contínua de sinal e regularidade dos serviços contratados. Defende a regularidade da cobrança da multa rescisória, uma vez que o contrato firmado entre as partes previa expressamente o prazo de fidelização de 24 meses, bem como a inexistência de danos morais indenizáveis, por não haver comprovação de ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica. Sob tais argumentos, pugna pelo provimento do recurso. Contrarrazões pelo desprovimento (ID 328884886). É o relatório.- V O T O R E L A T O R VOTO Extrai-se dos autos que a autora, ora apelada, firmou em 02/11/2022, com a empresa requerida/apelante um contrato para prestação de serviços de telefonia e internet (contrato nº1- 831385715063), com cláusula de fidelização de linhas telefônicas e internet por 24 meses. Segundo a demandante, desde o início da relação contratual, os serviços apresentaram deficiência técnica constante, com interrupções frequentes de sinal e falhas de rede, prejudicando o funcionamento das atividades da empresa. Diante disso, foram abertas diversas reclamações, inclusive perante a ANATEL, registradas sob diferentes protocolos (nº 2022.948.612.3817 e 2023.050.5315.5155). Narra que devido à má qualidade dos serviços solicitou portabilidade para outra operadora em 11/05/2023, por meio da Ouvidoria, visando restabelecer condições mínimas de comunicação. Após o pedido de portabilidade, a parte requerida passou a cobrar multa de fidelização no valor de R\$ 4.262,65, emitindo boleto com vencimento em 15/01/2023 e ameaçando a inclusão da autora em cadastros de inadimplentes. Por esse motivo, ajuizou a presente ação. Pois bem. A controvérsia recursal cinge em verificar se houve falha na prestação dos serviços de telefonia pela apelante que justificasse a rescisão contratual sem a incidência da multa por quebra de fidelidade. A apelante alega que não restou comprovada a falha na prestação dos serviços, ao argumento de que os protocolos mencionados pela apelada não foram localizados em seu sistema e que as faturas juntadas aos autos demonstram a regular utilização dos serviços. Quanto aos protocolos de atendimento, verifica-se que a apelada indicou diversos números de protocolos em sua petição inicial (ID 328884367), inclusive reclamações formalizadas junto à ANATEL. Neste particular, não prospera a alegação da apelante de que tais protocolos não foram localizados em seu sistema, uma vez que a autora juntou aos autos a reclamação formal junto à ANATEL (ID 328884853), registrada sob o nº 202305053155155, que corrobora a alegação de que não apenas buscou soluções diretamente com a operadora, mas também recorreu à agência reguladora, demonstrando a persistência das falhas e a ausência de solução por mais de um ano. Ademais, as faturas juntadas pela apelante não constituem prova suficiente da regularidade na prestação dos serviços, pois demonstram apenas o registro de cobranças e não a qualidade efetiva do sinal ou a disponibilidade contínua do serviço. Não fosse o bastante, não se pode olvidar que foram juntados aos autos prints de conversas (ID 328884372) que demonstram as tentativas de solução dos

problemas de sinal pela autora junto a operadora, os quais não foram impugnados pela apelante. Portanto, diante do conjunto probatório dos autos, resta demonstrada a falha na prestação dos serviços pela apelante, com sucessivas quedas de sinal e interrupções injustificadas, que comprometeram as atividades da empresa apelada e justificaram a rescisão contratual. No tocante à exigibilidade ou não da multa por quebra de fidelização, dispõe a Resolução nº 765/2023 da ANATEL, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), estabelece em seu art. 37, § 2º, que: "Art. 37. Rescindido o contrato de prestação de serviço antes do final do Prazo de Permanência, a Prestadora poderá exigir o valor da multa estipulada. § 1º A multa pela rescisão antecipada do contrato será proporcional ao tempo restante para o término do Prazo de Permanência e não poderá exceder o valor do benefício concedido. § 2º É vedada a cobrança prevista no caput nas seguintes hipóteses: I - rescisão com fundamento no inciso V do art. 31; ou, II - descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, a quem caberá o ônus da prova quanto à improcedência das alegações do Consumidor." No caso, restou demonstrado que a rescisão contratual decorreu de falha na prestação dos serviços pela apelante, caracterizando descumprimento de obrigação contratual por parte da prestadora. Assim, conforme expressamente previsto na norma regulamentar, torna-se vedada a cobrança de multa por quebra de fidelidade. Portanto, correta a sentença ao declarar a inexigibilidade da multa por quebra de fidelidade no valor de R\$ 4.131,00. Por fim, no tocante ao dano moral, melhor sorte não socorre à apelante. De acordo com a Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral". No entanto, diferentemente da pessoa natural, a pessoa jurídica não possui honra subjetiva, mas apenas honra objetiva, relacionada à sua reputação, credibilidade e imagem perante o mercado. No caso, resta incontroverso dos autos que a apelante inscreveu indevidamente o nome da empresa apelada em cadastros de inadimplentes, em razão de cobrança de multa inexigível, conforme comprovante juntado no ID 328884373. Tal conduta configura ato ilícito e gera dano moral presumido (*in re ipsa*), por afetar a credibilidade, reputação e imagem da pessoa jurídica perante o mercado, caracterizando ofensa à sua honra objetiva. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes gera dano moral presumido, inclusive para pessoas jurídicas, dispensando a comprovação de prejuízo concreto. "PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA. INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR NO CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL IN RE IPSA. VALOR DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. EXAME PREJUDICADO. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. DATA DA FIXAÇÃO. SÚMULA 362/STJ. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 54/STJ. [...] 2. A jurisprudência do STJ é firme e consolidada no sentido de que o dano moral, oriundo de inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes ou protesto indevido, prescinde de prova, configurando-se *in re ipsa*, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. [...]" (STJ - REsp 1715545/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/03/2018, DJe 16/11/2018) g.n. No que tange ao valor do

quantum indenizatório, impende destacar que por não haver no ordenamento jurídico pátrio normas positivadas para a aferição objetiva do valor indenizável, sagrou-se no âmbito da doutrina e da jurisprudência nacional, o entendimento de que o quantum indenizatório deve ser justo a ponto de alcançar seu caráter punitivo e proporcionar satisfação ao correspondente prejuízo moral sofrido pelo ofendido. No caso, o julgador singular fixou o quantum indenizatório no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor que, diante as circunstâncias do caso concreto (valor do débito inscrito e condições econômicas das partes, por se tratar a parte autora de pessoa jurídica), atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantido. Ante o exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários recursais para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC/15. É como voto.-
Data da sessão: Cuiabá-MT, 18/02/2026