Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

Processo	: 0807061-27.2026.8.19.0206 (2026.700.566662-4)
Classe	: RECURSO INOMINADO
Assunto	: Indenização por Dano Moral / Responsabilidade do Fornecedor / DIREITO DO
RECORRENTE	: SILVIO FONTES NASCIMENTO FILHO
ADVOGADO	: GILMAR RIBEIRO DE CARVALHO
RECORRIDO	: TELEFONICA BRASIL S.A
ADVOGADO	: JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM
Relator	: RENATA PALHEIRO MENDES DE ALMEIDA
Sessão	: 22/10/2026 13:00

Súmula

Acordam os Juízes que integram a Turma Recursal dos JEC´s, por unanimidade, em conhecer do recurso e dar-lhe parcial provimento nos termos do voto da Exma. Juiza Relatora.

V O T O

Trata-se de Recurso Inominado interposto pela parte autora contra a sentença proferida pelo juízo de origem, que julgou improcedentes os pedidos autorais. Sentença que merece parcial reforma.

Com efeito, a contratação eletrônica, inclusive mediante acesso a aplicativos próprios, constitui fato da modernidade, inseparável da evolução da sociedade de realizar seus negócios. Todavia, ainda que a passagem do tempo imponha a adoção de novas tecnologias, estas não podem substituir os elementos mínimos para que se afira a existência e a validade do negócio jurídico, mormente a declaração da vontade devidamente informada.

No caso dos autos, verifico que a parte ré não juntou contrato assinado pela parte autora, gravação de áudio ou contratação por qualquer outro meio. Desse modo, a ré não comprovou a contratação dos "Serviços digitais assinados", impondo-se a declaração de inexistência da contratação, bem como do respectivo débito. Impende ressaltar que as telas juntadas pela parte ré são documentos unilateralmente produzidos, sem o crivo do contraditório, não possuindo, portanto, valor probatório.

Quanto à multa de fidelidade, impende ressaltar que, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a Lei nº 7.872/2018 proíbe a inserção de cláusulas contratuais que exijam a fidelização nos contratos de prestação de serviço.

A referida lei já foi, inclusive, declarada constitucional pelo STF, em sede de controle concentrado, ADI 5963, sendo válida para todo Estado, por ser norma que define direito do consumidor:

RENATA PALHEIRO MENDES DE ALMEIDA:29800 Assinado em 22/10/2026 22:40:51
Local: Segunda Turma Recursal Cível

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
22
Carimbado Eletronicamente

¿EMENTA AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEI Nº 7.872/2018 DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. FIXAÇÃO DE OBRIGAÇÕES A PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS. CLÁUSULA DE PROIBIÇÃO DE FIDELIZAÇÃO. PRELIMINAR. LEGITIMIDADE ATIVA CONFIGURADA. MÉRITO. ALEGADA USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA PRIVATIVA DA UNIÃO PARA LEGISLAR SOBRE EXPLORAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES. AFRONTA AOS ARTS. 1º, 21, IX, 22, IV, E 175 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA. INOCORRÊNCIA. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE EM MATÉRIA CONSUMERISTA. PRECEDENTES. 1. Legitimidade ativa da Associação Brasileira de Prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (ABRAFIX) e da Associação Nacional das Operadoras Celulares (ACEL). 2. A fidelização contratual consiste em contrapartida exigida do consumidor, em razão de benefícios oferecidos pela prestadora na formação do contrato de prestação de serviços, todavia, não se confunde com esse. A cláusula de fidelidade contratual é autônoma e agregativa ao contrato de prestação de serviço, inserindo-se no espaço comercial das prestadoras, e não no campo regulatório das atividades de caráter público. 3. O objeto da norma estadual impugnada em nada interfere no regime de exploração ou na estrutura remuneratória da prestação dos serviços, tampouco os de telefonia ¿ espécie do gênero telecomunicação, cujo regramento compete, nos termos dos arts. 21, XI, e 22, IV, da Carta da República, à União, que disciplina a matéria nos arts. 19, VII, 93, VII, 103 a 109 e 120, III, da Lei nº 9.472/1997. Visando à proteção dos usuários dos serviços na condição de consumidores, cuida isto sim, de relação jurídica tipicamente consumerista, ainda que realizada paralelamente a contrato de prestação de serviço. 4. Implementada norma de proteção ao consumidor que, rigorosamente contida nos limites do art. 24, V, da Carta Política, em nada interfere no regime de exploração, na estrutura remuneratória da prestação dos serviços ou no equilíbrio dos contratos administrativos, inocorrente usurpação da competência legislativa privativa da União, e, consequentemente, afronta aos arts. 1º, 21, IX, 22, IV, e 175 da Constituição da República. Precedentes. 5. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente.¿

Vale ressaltar, ainda, que no caso em análise não foi concedido qualquer benefício ou desconto ao consumidor a justificar a fidelização e consequente pagamento de multa em razão da rescisão antecipada.

Nesse contexto, considerando que foi provado o pagamento dos valores a título de Serviços Adicionais Assinados e da multa, impõe-se o acolhimento do pleito de devolução do valor de R$29,90 e de R$166,97, na forma dobrada, o que totaliza R$393,74 (art. 42, parágrafo único, do CDC).

Por outro lado, fica mantida a improcedência do pedido de dano moral, pois o caso dos autos ficou restrito à esfera patrimonial, portanto, sem qualquer repercussão violadora dos direitos da personalidade da parte autora.

Diante do exposto, VOTO pelo CONHECIMENTO E PROVIMENTO parcial do recurso para reformar a sentença proferida?e julgar procedente em parte os pedidos autorais, para:

1) declarar a inexistência da relação contratual referente ao serviço "Vale saúde", cobrado na fatura de fevereiro de 2026;

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
23
Carimbado Eletronicamente

2) condenar a ré a pagar o valor de R$393,741, com juros a partir da citação e correção monetária a contar do desembolso. Juros pela taxa SELIC, deduzido o IPCA. Quando incidirem juros e correção monetária, aplica-se exclusivamente a taxa SELIC. (art. 389, parágrafo único, c/c art. 406, §1º, ambos do CC/2002, conforme Tema 1368 do STJ).

Sem custas e honorários advocatícios por não estar presente a hipótese do art. 55, caput, da lei nº 9.099/95.?

Presidente: VELEDA SUZETE SALDANHA CARVALHO

Participaram do julgamento os Exmos. Srs.: VELEDA SUZETE SALDANHA CARVALHO, ANELISE DE FARIA MARTORELL e RENATA PALHEIRO MENDES DE ALMEIDA.

RENATA PALHEIRO MENDES DE ALMEIDA
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ