

Empresa deve indenizar por cobrar multa de fidelidade após falha

Como a autora da ação demonstrou adequadamente a falha na prestação do serviço e a ré não comprovou sua versão, a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Bahia condenou a operadora de telefonia Vivo a indenizar uma corretora de seguros em R\$ 10 mil por danos morais, após descumprir a regularidade dos serviços contratados e ainda cobrar multa de fidelização.

Dollar Photo Club



Empresa pediu portabilidade após defeitos em seu plano e operadora cobrou multa

A autora contratou um plano empresarial em 2019. A partir de 2021, enfrentou defeitos no serviço. Os prepostos da empresa fizeram diversas reclamações no serviço de atendimento ao consumidor (SAC), mas foram informados de que o sistema estava inoperante.

Após uma reclamação da corretora na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a Vivo deu um retorno à empresa, informando que corrigiria a situação e oferecendo um novo plano, com a garantia de que não haveria carência.

Mesmo assim, a qualidade do serviço continuou péssima. Em 2022, a corretora solicitou portabilidade, mas a operadora cobrou multa de fidelização — aplicada aos consumidores que cancelam o serviço antes do prazo mínimo pactuado.

À Justiça, a corretora alegou que já haviam se passado mais de dois anos da assinatura do contrato, no qual não estava prevista a multa. Em primeira instância, a cobrança foi suspensa. A autora recorreu para pedir indenização.

O desembargador Edson Ruy Bahiense Guimarães, relator do caso no TJ-BA, indicou que "o afastamento da multa por descumprimento do prazo de fidelidade, constante do contrato celebrado entre o consumidor e a prestadora dos serviços, somente se justifica quando demonstrado que a rescisão contratual se deu por inadimplemento atribuído à empresa operadora do serviço contratado".

No caso julgado, o magistrado observou os protocolos de atendimento trazidos pela autora e confirmou a



ocorrência dos "sérios problemas" no serviço, sem resolução.

"No mundo atual, as falhas na prestação dos serviços de telefonia que inviabilizam sua utilização ultrapassam o mero dissabor, tendo em vista a ordinária utilização dos serviços de telecomunicações para o exercício das atividades profissionais e demais atividades diárias", explicou Guimarães ao conceder a indenização.

O advogado responsável pela causa é **Iran D'El-Rei**, do escritório D'El-Rei Consultoria e Advocacia.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 8047738-58.2022.8.05.0001