# Empresa não deve indenizar por oferecer descontos a novos clientes

09/09/2021

Não há vedação legal para que fornecedores de serviços ofereçam descontos apenas para novos clientes. Assim, não há que se falar em prática abusiva na fixação de preço para planos novos em valor menor daquele pago pelos antigos clientes.

Reprodução

Reprodução Empresa não deve indenizar por oferecer descontos apenas a novos clientes

O entendimento é da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao isentar a Vivo do pagamento de indenização por danos morais a um cliente que se sentiu lesado com a oferta de serviços mais baratos a novos consumidores.

Ao manter a sentença de primeiro grau que julgou a ação improcedente, a relatora, desembargadora Maria Lúcia Pizzotti, afirmou que é da própria natureza da concorrência mantida pelas empresas de telefonia a oferta de promoções na tentativa de conquistar mais clientes.

"Porém, em que pese referida situação possa soar como prática abusiva ao consumidor, na medida em que faria com que houvesse tratamento dispare entre os clientes de uma mesma fornecedora de serviço, tal conclusão não corresponde à verdade", afirmou.

Segundo a magistrada, as promoções feitas a novos consumidores não impõem qualquer prejuízo ao antigo cliente, pois não modificam as bases dos contratos firmados anteriormente, prática vedada nos termos do artigo 39, X, do Código de Defesa do Consumidor.

"Segundo, porque a mudança na política da empresa sobre seus lucros, ou seja, a possibilidade de concessão de descontos por um certo lapso temporal, em nenhum passo demonstra violação ao princípio da boa-fé, por se tratar de prática perfeitamente admitida no mercado", completou.

Pizzotti também lembrou que não há vedação legal para a oferta de descontos apenas a novos clientes, com a manutenção de valores mais altos aos consumidores antigos. Dessa forma, para a relatora, não há danos morais passíveis de reparação no caso em questão.

"Tendo em vista a inexistência de vedação legal para que fornecedores de serviços promovam descontos a novos clientes, mormente preservando as condições dos contratos com os clientes que possui, não há que se falar em prática abusiva na fixação de preço para plano novo em montante menor daquele pago pelos antigos clientes, em decorrência da simples modificação de suas políticas de lucro", concluiu Pizzotti.



Copyright © 2026 Consultor Jurídico

**Clique aqui para ler o acórdão**
**1000088-18.2021.8.26.0638**

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2021-set-09/empresa-nao-indenizar-oferecer-descontos-novos-clientes/



Copyright © 2026 Consultor Jurídico