

Cliente que cancela serviço com aviso prévio não deve multa de fidelidade

O consumidor que avisa com antecedência sobre o fim de um contrato de **prestação de serviço** não pode ser punido com **multa de fidelidade**. O cumprimento do prazo de comunicação exigido no acordo encerra o vínculo de forma regular e afasta qualquer penalidade por rescisão.

Com base nesse entendimento, o juiz Frederico dos Santos Messias, da 4ª Vara Cível da Comarca de Santos (SP), declarou a inexigibilidade de uma multa cobrada de um condomínio por uma distribuidora de gás.

O condomínio argumentou nos autos que mantinha um contrato com a empresa desde 2007, com cláusulas de renovação automática. Em agosto de 2025, o cliente comunicou a intenção de encerrar o vínculo, respeitando o aviso prévio de 60 dias exigido no documento. Apesar disso, foi surpreendido meses depois com a cobrança de uma multa rescisória de quase R\$ 34 mil.

Na ação, o condomínio pediu a anulação do débito, sob o argumento de que seguiu os trâmites regulares para o encerramento do serviço. Além disso, requereu o pagamento de indenização por danos morais diante do risco de negativação de seu nome.

Em resposta, a fornecedora argumentou que a rescisão ocorreu por conveniência exclusiva do autor, o que justificaria a aplicação da cláusula penal. A empresa sustentou ainda que o evento caracterizava mero dissabor, sem gerar ofensa extrapatrimonial indenizável.

Fidelidade não é prisão

Ao analisar o caso, o magistrado aplicou as regras do Código de Defesa do Consumidor e acolheu o pedido principal do requerente. O julgador explicou que a exigência do aviso prévio serve justamente para permitir o desfazimento do negócio por conveniência das partes, mitigando os efeitos de uma ruptura abrupta. Como a regra foi cumprida e os equipamentos foram retirados no prazo, não há inadimplemento.

“A conduta do autor, ao notificar a ré com antecedência superior a 60 dias, configura exercício regular de um direito contratualmente previsto, e não um inadimplemento ou uma rescisão antecipada irregular”, avaliou o juiz.

O magistrado apontou também que a cobrança da penalidade após sucessivas renovações automáticas ao longo de quase duas décadas, sem a comprovação de benefícios concretos ao consumidor, evidencia desvantagem exagerada. A atitude configura prática abusiva vedada pelo artigo 51, inciso IV, da legislação consumerista.

“A fidelidade não pode se converter em um vínculo perpétuo e coercitivo”, ressaltou o julgador.

No tocante ao pedido de compensação financeira, a sentença julgou a solicitação improcedente. O juiz observou que o autor não provou a efetiva inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes, de modo que o conflito se limitou à esfera patrimonial e caracterizou apenas um descumprimento de contrato, sem ofensa à reputação da pessoa jurídica. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Clique [aqui](#) para ler a sentença
Processo 4001212-43.2026.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-abr-02/cliente-que-cancela-servico-com-aviso-previo-nao-deve-multa-de-fidelidade/>

