



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000285781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002607-90.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante FABIANA DOS SANTOS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ANA MARIA BALDY

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002607-90.2023.8.26.0477

Apelante : Fabiana dos Santos Pereira (Justiça Gratuita).
Advogada : Thaise Franco Pavani (Fls: 20).
Apelada : Telefônica Brasil S.a.
Advogados : Maria Flavia de Siqueira Ferrara (Fls: 135) e outro.
Comarca: Praia Grande
Voto nº 19877

gdv

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência, para determinar a ativação da linha telefônica referida em nome da autora e para afastar o pedido de indenização por danos morais. **Inconformismo da autora.** Sentença que julgou antecipadamente o mérito. Autora que pleiteou a produção de outras provas. Existência de diversas divergências nos documentos carreados aos autos. Situação que precisa ser melhor averiguada. Cerceamento de defesa verificado. Sentença que deve ser anulada, com a reabertura da instrução probatória. **RECURSO PROVIDO.**

Cuida-se de apelação interposta pela autora (fls. 176/200) contra a r. sentença que julgou a ação de obrigação de fazer parcialmente procedente, para determinar a ativação da linha telefônica referida em nome da autora e para afastar o pedido de indenização por danos morais. Condenou a autora ao pagamento integral das custas e despesas processuais e honorários do advogado da ré, na ordem de 10% sobre o valor da causa (R\$ 15.000,00). Autora beneficiária da justiça gratuita.

Inconformada, **a autora alega que** ingressou com a ação, relatando ser titular do contrato, no qual consta a linha telefônica (13 99722-7100), na modalidade PRÉ-PAGA, de maneira profissional. Afirma, entretanto, que a linha foi vendida indevidamente a terceiro, causando a interrupção dos serviços de telefonia. Sustenta que, em contestação, a ré manipulou as telas sistêmicas, apresentando uma suposta cliente chamada Roselandia Lima dos Santos, que era titular de um numero parecido com o objeto dos autos (13 99722-7160). Aduz que requereu a produção de provas em réplica, contudo, a ação foi julgada antecipadamente.

Defende que houve cerceamento de defesa, já que requereu a produção de provas e uma vez que a ré se negou a fornecer todos os documentos sistêmicos, como relatório de protocolos, histórico de titularidade e recargas. Aduz que os documentos juntados não comprovam de quem era a titularidade da linha após 2018, e que eles foram manipulados pela ré.

No mérito, defende que a ré cedeu a sua linha a terceira pessoa, juntando documentos que demonstram que a linha se encontrava em seu nome antes disso, e que, diferentemente do que constou na r. sentença, até hoje a linha não foi reativada. Afirma que realizou uma recarga antes da cessão da linha, e que isso demonstra que ela era pré-paga (e não pós-paga, como alega a ré). Relata que, apesar do mesmo sobrenome, não conhece a pessoa que, supostamente, tem a linha cadastrada em seu nome. Pontua que tentou a solução da questão diretamente com a apelada e através da ANATEL, mas, sem sucesso. Sustenta ser o caso de condenação a indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, pois, é evidente os transtornos causados pela ré, destacando que utilizava o número para suas atividades comerciais, inclusive como chave para o recebimento de pagamentos por PIX. Alega, ainda, que a sucumbência deve ser alterada. Requer a anulação da r. sentença ou, subsidiariamente, a sua reforma, com a procedência da ação.

Contrarrazões às fls. 206/221.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece provimento.

Ressalvada a convicção do D. Magistrado, a r. sentença deve ser anulada, pois foi proferida prematuramente, considerando o conteúdo e a peculiaridade do caso.

Embora a prova se destine a formar a convicção do julgador (art. 130 do CPC), a parte tem o direito subjetivo de produzir as provas necessárias para comprovar os fatos por ela alegados.

E nesse sentido, verifica-se que autora requereu em réplica a *“transcrição das gravações dos protocolos e de todos os atendimentos mencionados e juntados pela autora nessa demanda, bem como HISTÓRICO DE TITULARIDADE E RECARGAS DA LINHA EM QUESTÃO NOS ANOS DE 2021 A 2023 apontando a qual CPF esteve vinculado o terminal durante esse período.”* (fls. 157/158).

Além do mais, com a inicial trouxe um 'print' do aplicativo da ré (Vivo), que traz indícios de que a linha estava em seu nome (fls. 63/64), e diversos números de protocolos (fls. 03), que a ré nega a existência.

Como se não bastasse, indicou em réplica que uma das telas juntadas pela ré pertence à linha 13 99722-7160 (fls. 150), o que aparenta ser verdade, ressaltando que a má resolução das imagens dificulta a sua análise.

Deve ser sopesado, também, que na tela juntada às fls. 83 não há informações sobre o titular da linha após 2018, e que na tela de fls. 92 há informação de que a linha, aparentemente, era pré-paga, após 2018. Certo, ainda, que as telas juntadas às fls. 91, possuem uma tarja preta no local onde constaria o número da linha, impossibilitando conferir se as informações ali apresentadas se referem mesmo a ela. Ademais, sequer há informações de como foi feito o cancelamento da linha pela antiga titular, indicada pela ré.

Por fim, conforme se observa no documento juntado às fls. 44, diferentemente do que constou na r. sentença, a suposta titular da linha não é genitora da autora:

“Uma vez firmadas tais premissas, no caso, não ficou evidenciado defeito na prestação do serviço. Com efeito, a contestação veio instruída por documentação administrativa que comprova (fls. 73) que a linha estava cadastrada em nome de terceiro – Roselândia Lima dos Santos Pereira. A identidade dos dois últimos sobrenomes permite questionar se não haveria algum vínculo de parentesco entre a titular da linha e a autora e eventual condição de dependente do plano da titular, mas não houve nenhum esclarecimento quanto ao ponto em réplica. Está então evidenciado que a titular da linha promoveu o cancelamento do serviço em 11.2.2023, razão pela qual a linha foi inativada (fls. 73).” (fls. 172).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sendo assim, diante da existência das diversas contradições apontadas, de rigor a anulação da r. sentença, com a reabertura da instrução probatória, ressaltando a necessidade de que os documentos sejam juntados na íntegra e com boa resolução, possibilitando, ainda, a comprovação dos transtornos enfrentados pela autora na tentativa de solução administrativa do caso, ensejando eventual dano moral.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para anular a r. sentença, determinando a reabertura da instrução probatória.

ANA MARIA BALDY
Relatora