



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056441-41.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes APARECIDA NELY SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e JORGE COSTA SILVA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1056441-41.2024.8.26.0002

Apelante(s): Aparecida Nely Silva e Jorge Costa Silva Filho

Apelado(a): Telefonica Brasil S.A.

Comarca de São Paulo – Foro Regional II Santo Amaro – 9ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito: Adilson Araki Ribeiro

Voto nº 39119

Apelação cível. Telefonia. Alegação de corte na linha telefônica. Causa que não comportava julgamento antecipado. Necessária a produção de provas, inclusive pericial. Anulação da sentença. Recurso provido.

A r. sentença proferida à f. 302/306, destes autos de ação de repetição de indébito cumulada com danos morais, movida por **APARECIDA NELY SILVA e outros**, em relação a **TELEFONICA BRASIL S.A.**, julgou improcedente a ação. Condenou os autores ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observando serem eles beneficiários da gratuidade da justiça.

Em relação à coautora Priscila Nery Silva, diante de sua ilegitimidade ativa, julgou extinta a ação. Arbitrou honorária em R\$ 500,00 a ser paga pelos autores.

Apelaram os autores, Aparecida Nely Silva e Jorge Costa Silva Filho, f. 328/336, alegando, em suma que: (a) a ausência de decisão sobre a inversão do ônus da prova ocasionou cerceamento de defesa, pois os apelantes foram impedidos de saber previamente quais seriam suas responsabilidades probatórias no processo; (b) não tiveram a oportunidade de produzir as provas necessárias; (c) a

ausência de chamadas realizadas entre os dias 23/03/2024 e 19/04/2024, por si só, não é suficiente para evidenciar a suspensão dos serviços, pois essa conclusão se baseou na constatação de que houve um espaçamento temporal entre as chamadas apresentadas pela ré em momento distinto do reclamado, no entanto, essa interpretação ignora que a falta de queixas durante o referido período pode indicar que o serviço estava, de fato, disponível e funcionando, enquanto a reclamação registrada em outros momentos sugere a ocorrência de falhas na prestação do serviço; (d) os diversos protocolos de atendimento, que evidenciam reiteradas tentativas de solução da falha na prestação de serviços, foram ignorados pela r. sentença; e (e) pugna pela necessidade de anulação da sentença e retorno dos autos à origem para apreciação do pedido de inversão do ônus da prova.

A apelação, isenta de preparo por serem os apelantes beneficiários da gratuidade da justiça, foi contra-arrazoadada (f. 340/346).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 02/09/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente 03/09/2024 (f. 310/312); foram opostos embargos de declaração (f. 313/317), os quais foram desprovidos pela r. decisão de f. 323/325, disponibilizada no DJE em 19/09/2024, publicada em 20/09/2024 (f. 327); a apelação, protocolada em 11/10/2024, é tempestiva.

A ação é de repetição de indébito cumulada com indenização por danos morais, na qual os autores alegam, em breve síntese, que: (a) possuem há 23 anos titularidade da mesma linha de telefone fixo junto à ré; (b) em 16/03/2024 tiveram a linha cancelada e o número transferido a terceiros, injustificadamente e sem aviso prévio; (c) tentaram resolver o problema durante vários dias, apresentando 11

números de protocolo de atendimento (f. 3); (d) a reinstalação da linha ocorreu somente em 22/04/2024; (e) a ré efetuou cobrança da linha em 15/04/2024 e 15/05/2024, sem considerar que os autores não puderam fazer uso dos serviços contratados nesse período; (f) a linha fixa é o único meio de comunicação dos autores; e (g) pugnam pela devolução em dobro dos valores pagos em abril e maio de 2024, em que não houve prestação de serviço, e pela condenação ao pagamento de R\$ 6.000,00, a título de danos morais.

Benefício da justiça gratuita concedido f. 36.

A r. sentença (f. 302/306) julgou o feito antecipadamente como improcedente, sob os seguintes fundamentos: (a) em relação à alegação de alteração do número da linha telefônica, a ré demonstrou que não houve qualquer modificação no número dos autores, consoante às faturas colacionadas às fls. 190/277 que evidenciam que, pelo menos, desde junho de 2022 é o mesmo, a saber: (11) 5819-7050; (b) em relação à suspensão do serviço de 16/03/2024 até 22/04/2024, depreende-se das fls. 90/184, que os autores utilizaram a linha telefônica nos dias 18/03/2024, 21/03/2024, e 22/03/2024, a demonstrar que o serviço estava disponível. Ademais, o fato de não terem sido realizadas chamadas entre os dias 23/03/2024 e 19/04/2024, por si só, não evidencia que os serviços estavam suspensos, pois, a partir de todo o histórico de chamadas carreado pela ré, se observou que também houve um espaçamento temporal entre as chamadas durante outros períodos, conforme se verifica, especialmente, às fls. 171, 174 e 176; e (c) em que pese a aplicação do CDC, os autores não apresentaram provas mínimas a indicar verossimilhança dos fatos narrados.

Não há controvérsia quanto à existência do contrato de prestação de serviço de telefonia entre as partes, assim, inequívoca a

relação de consumo do caso em questão. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois os autores se utilizaram dos serviços prestados pela ré, nos termos do art. 2º e 3º, do CDC.

Não há evidências de que tenha havido alteração no número da linha dos autores, pois, como bem apontado pela r. sentença, as faturas colacionadas às fls. 190/277 evidenciam que, pelo menos, desde junho de 2022, o número de telefone dos autores é o mesmo. No entanto, a questão relativa à falha da prestação de serviços é controvertida.

Os autores alegam que ficaram com a linha indisponível de 16/03/2024 até 22/04/2024. Afirmaram que um técnico foi à sua residência em 17/03/204 e que, na ocasião, afirmou que não havia problema com os cabos, mas que o número havia sido transferido para outra residência, sem, contudo, comprovar a visita técnica.

Ainda, apontaram 11 números de protocolo de atendimento (f. 3) junto à ré.

Em relação aos protocolos apresentados pelos autores, a ré afirma que “não há qualquer informação que os vincule a reclamação objeto da demanda, podendo os mesmos terem sido gerados para esclarecimentos diversos”.

É verossímil, considerando as alegações dos autores, que esses protocolos se refiram à reclamação de suspensão da linha telefônica, de modo que deveria ter sido aplicada a inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, CDC) a fim de que a ré apresentasse o conteúdo dos protocolos.

Em que pese não ter havido decisão deferindo a inversão do ônus da prova, é a ré quem levantou a possibilidade de os protocolos não se referirem à controvérsia apresentada. Nesse sentido, é a própria ré quem possui os registros e gravações dos

protocolos de atendimento e, portanto, é ela quem deveria ter apresentado o conteúdo dos protocolos realizados, a fim de comprovar que os protocolos não se referiam à controvérsia em questão, ônus do qual não se desincumbiu.

Ainda, ela juntou às fls. 90/184 os registros de chamadas da linha telefônica dos autores de 10/07/2019 até 05/07/2024, sendo que o período objeto da controvérsia (16/03/2024 até 22/04/2024) está nas fls. 177/178.

De fato, os autores realizaram chamadas telefônicas nos dias 18/03, 21/03, 22/03 e 19/04, de modo que, na realidade, o período de ausência de chamadas telefônicas é de 23/03 até 18/04, totalizando 27 dias.

Mostra-se razoável a r. sentença ao considerar que o fato de não terem sido realizadas chamadas entre os dias 23/03/2024 e 19/04/2024, por si só, não evidencia que os serviços estavam suspensos; há de se considerar os 11 protocolos de atendimento informados pelos autores cujo conteúdo não se sabe.

Ademais, a ré, em sede de contestação, nega a ocorrência de falha na prestação de serviços, mas afirma à f. 47 que “faz-se necessário a perícia técnica para averiguar o motivo pelo qual vem ocorrendo eventualmente tais interrupções nos serviços”.

Resta evidente, portanto, que a causa não estava madura para julgamento antecipado.

Não houve despacho intimando as partes para apresentarem as provas que pretendiam produzir e nenhuma das partes requereu expressamente a realização de perícia técnica, em que pese a ré ter feito menção a essa necessidade.

Nesse quadro, é imprescindível ao julgamento da lide a realização de prova pericial e a apresentação do conteúdo dos

protocolos de atendimento mencionados pelos autores, que ora são determinados de ofício, com fulcro no art. 370 do CPC, para se apurar de forma imparcial e equidistante se houve falha na prestação do serviço de telefonia do período entre 23/03/2024 e 18/04/2024.

Menciono, para tanto, os seguintes precedentes desse

E. Tribunal:

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO COM DETERMINAÇÃO. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela concessionária ré contra sentença que a condenou ao fornecimento de energia elétrica ao imóvel da autora, sob pena de multa. A ré alega que o imóvel está em área irregular, impossibilitando a instalação de energia. II. Questão em Discussão: Verificar se a irregularidade do imóvel impede o fornecimento de energia elétrica, considerando a essencialidade do serviço. III. Razões de Decidir: Ausência de comprovação mínima por parte da autora de que o imóvel se encontra regular perante a Municipalidade e a legislação ambiental e urbanística. Fundados indícios de irregularidade de loteamento ou de ocupação irregular de área verde. Concessionária-ré que, em sede de contestação, pleiteou prova pericial quanto à regularidade do bem. Julgamento antecipado do feito com afastamento da dilação probatória. Conhecimento de ofício por esse Relator quanto à necessidade de realização de prova pericial, como forma de verificar se o imóvel se encontra em área regular perante a legislação urbanística. Necessidade de que seja oficiada a Municipalidade como forma de esclarecer se o imóvel está localizado em área de loteamento irregular ou se há ocupação irregular da área de vegetação pela autora, aproveitando-se os atos processuais já praticados e em respeito ao disposto no art. 5º, LXXVIII da CF/88, que trata da duração razoável do processo. Inteligência do art. 370 do CPC. Sentença anulada, com determinação para realização de prova pericial e expedição de ofício à Municipalidade. V. Tese de julgamento: 1. Necessidade de verificação da regularidade urbanística e técnica do imóvel para instalação do serviço. 2. Prova pericial e ofício à Municipalidade necessários para o deslinde da causa. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO. (TJSP; Apelação Cível 1501736-17.2024.8.26.0073; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Avaré - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Sentença de reconhecimento de decadência – Irresignação da autora – Hipótese que não comportava o julgamento antecipado – Necessidade de produção de prova pericial – Questão controvertida que depende de dilação probatória e pode afastar o reconhecimento da decadência – Cerceamento de defesa caracterizado – Recurso parcialmente provido, para anular a r. sentença, com determinação de retorno dos autos à origem, para regular prosseguimento da instrução. (TJSP; Apelação Cível 1001174-53.2024.8.26.0368; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. PROVA PERICIAL NECESSÁRIA. JULGADO ANTECIPADO- CERCEAMENTO DE DEFESA. ANULAÇÃO DE OFÍCIO. I. Caso em Exame: Alegação de descontos indevidos em benefício previdenciário. Contrato de empréstimo consignado não solicitado. Declaração de nulidade do contrato, inexistência de débito, indenização por danos morais e devolução em dobro dos valores cobrados. II. Questão em Discussão: Verificar a ocorrência de cerceamento de defesa pela não produção de provas essenciais. III. Razões de Decidir: Julgamento antecipado efetuado sem a produção das provas necessárias. Anulação, de ofício, da sentença para instrução do feito. IV. Dispositivo e Tese: Recurso prejudicado. Anulação, de ofício, da sentença recorrida, permitindo a produção de provas. Tese de julgamento: A anulação da sentença é necessária para permitir a produção de prova pericial. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001392-88.2022.8.26.0356, Rel. Tavares de Almeida, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29.11.2024. TJSP, Apelação Cível 1128086-94.2022.8.26.0100, Rel. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27.06.2024. (TJSP; Apelação Cível 1000824-50.2022.8.26.0428; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Destarte, impõe-se a anulação da r. sentença, com determinação de retorno dos autos à origem, a fim de que (i) seja oportunizada às partes a manifestação em relação à produção de outras provas, (ii) seja apresentado pela ré o conteúdo dos protocolos de atendimento informados pelos autores e (iii) seja oportunizada a produção de prova pericial destinada a apurar se houve falha de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação de serviço no período compreendido entre 23/03/2024 e 18/04/2024, prosseguindo-se o feito nos seus ulteriores termos.

Nestes termos, dá-se, pois, provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator