



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

ACÓRDÃO

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 2006160-28.2014.815.0000.

Origem : *16ª Vara Cível da Comarca da Capital.*
Relator : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*
Agravante : *TNL PCS S/A.*
Advogado : *Wilson Sales Belchior.*
Agravado : *Egídio Juvino Neto.*
Advogadas : *Ilza Maria Gonçalves Montenegro*
Ludmila Gonzaga de Souza.

AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. ALEGAÇÃO DE COBRANÇAS INDEVIDAS. DETERMINAÇÃO DE EXIBIÇÃO DE GRAVAÇÃO TELEFÔNICA. AGRAVANTE QUE TEM O DEVER DE MANTER A GRAVAÇÃO DAS CHAMADAS EFETUADAS PARA O SAC PELO PRAZO MÍNIMO DE SEIS MESES. INTELIGÊNCIA DO ART. 15, § 8º DA RESOLUÇÃO Nº 477 DE 2007. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. LIVRE CONVENCIMENTO DO JULGADOR. DESTINATÁRIO DA PROVA. ART. 130 DO CPC. RECUSA INJUSTIFICADA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

- A Resolução da Anatel nº 477/2007, que regula o serviço de telefonia móvel, estatui, expressamente, em seu art. 15, §8º, que as empresas de telefonia possuem a obrigação de manter registro de eventuais contatos efetuados com seus clientes, pelo prazo no mínimo de seis meses após a realização da chamada.

- A atividade da empresa agravante é tipicamente consumerista, atraindo a aplicação do Código Protetivo do Consumidor à causa, o qual assegura a facilitação da defesa de direitos do consumidor, admitindo a inversão do ônus probatório, nos casos

em que reste demonstrada a verossimilhança das alegações e a prova da hipossuficiência, conforme o disposto no art. 6º, inciso VIII,

- Se o usuário dos serviços de telefonia alega que as cobranças perpetradas pela empresa estão em descompasso com o contrato firmado por via telefônica, é lícito ao julgador determinar a exibição, diante da existência da expressa previsão legal neste sentido, contida no artigo 355 do Código de Processo Civil.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Agravo de Instrumento** interporto pela **TNL PCS S/A**, hostilizando a decisão interlocutória às fls. 243, proferida pelo Juízo da **16ª Vara Cível da Comarca da Capital**, proferida nos autos da Ação de Repetição de Indébito c/c Danos Morais, ajuizada por **Egídio Juvino Neto** em face da agravante.

O autor intentou a ação anteriormente mencionada, aduzindo, em resumo, ter contratado com a ré prestação de serviço de telefonia móvel, com dados ilimitados, no valor de R\$ 29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos). Contudo, alega que vem sofrendo cobrança indevida, em desacordo com o contrato.

O feito seguiu seu trâmite regular, com a apresentação de contestação pela requerida (fls. 47/62), réplica impugnatória (fls. 119/129) e realização de audiência de conciliação (fls. 209).

Considerando a necessidade de análise dos termos do contrato realizado pelas partes, a juíza *a quo* determinou a intimação da ora agravante para, no prazo de dez dias, apresentar a gravação correspondente à celebração, através do setor de televendas (fls. 243)

Contra a referida determinação, insurge-se a recorrente através do presente agravo de instrumento. Em suas razões, assevera, em síntese, a impossibilidade de apresentação das gravações requeridas por não mais detê-las, uma vez que a empresa não tem obrigação legal de mantê-las disponíveis por período superior a 90 (noventa) dias, conforme disposto no Decreto nº 6.523/2008.

Postula, assim, o provimento do recurso para o fim de ver reformado o *decisum* de primeiro grau.

A parte agravada apresentou contrarrazões, às fls. 259/263.

A Douta Procuradoria, fls. 265/268, deixou de emitir parecer meritório por entender que os autos versavam a respeito de interesse individual disponível.

É o relatório.

VOTO.

Consoante relatado, trata-se de agravo de instrumento interposto contra decisão interlocutória que determinou à empresa ré a apresentação da gravação correspondente ao contrato de telefonia celebrado entre as partes, no prazo de dez dias.

Com a devida vênia, não merece guarida o argumento da agravante no sentido de que não teria obrigação legal de manter as gravações telefônicas requeridas disponíveis por período superior a 90 (noventa) dias, em virtude do disposto no artigo 15, §3º do Decreto nº 6.523/2008.

Isso porque, a Resolução da Anatel nº 477/2007, que regula o serviço de telefonia móvel, estatui expressamente, em seu art. 15, §8º, que as empresas de telefonia possuem a obrigação de manter registro de eventuais contatos efetuados com seus clientes, pelo prazo no mínimo de seis meses após a realização da chamada. Confira-se:

“Art. 15. Omissis.

§ 8º A prestadora deve manter à disposição do Usuário a gravação das chamadas efetuadas ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada.”

A norma é clara e não deixa margem para interpretações divergentes. A prestadora tem o dever de conservar a gravação até, no mínimo, seis meses da data da chamada.

Neste sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO CAUTELAR. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. TELEFONIA. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. GRAVAÇÃO TELEFÔNICA. EXIGIBILIDADE. PRAZO. SENTENÇA MANTIDA. - Hipótese em que é exigido da demandada a guarda das gravações em áudio do usuário pelo período de seis meses. Inteligência do art. 15, § 8º da Resolução nº 477 de 2007. - Decurso do prazo para o consumidor solicitar o áudio da gravação não exibida. Inexigibilidade da apresentação. APELO DESPROVIDO.” (Apelação Cível Nº 70058983115, Décima Sétima Câmara

Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Gelson Rolim Stocker, Julgado em 17/04/2014)

“OBRIGAÇÃO DE FAZER - TELEFONIA MOVEL MUDANÇA DE PLANO NÃO SOLICITADA - AGRAVO RETIDO NÃO PROVIDO - EXIBIÇÃO DA GRAVAÇÃO OBRIGATORIEDADE - INVERSÃO DO ONUS DA PROVA - POSSIBILIDADE - RISCO DA ATIVIDADE - HONORÁRIOS - CONDENAÇÃO - AUSÊNCIA - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. - A prestadora de serviços telefônicos tem o dever de manter gravação das chamadas efetuadas por usuário à central de informação e de atendimento pelo prazo mínimo de 06 meses nos termos da Resolução 477, de 7 de agosto de 2007 e Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011 - Anatel). - Sendo o autor usuário dos serviços de telefonia móvel encontra-se protegido pelas normas do Código de Defesa do Consumidor. - Em se tratando de questão que envolve relação de consumo, opera-se a inversão do ônus da prova, fazendo surgir uma presunção juris tantum de veracidade das alegações do consumidor, atribuindo-se à empresa prestadora de serviços contratada o ônus de desconstituí-las, o que não se observou, no caso dos autos. - Se não houve condenação, o caso não é de fixação dos honorários de advogado em percentual previsto no § 3º do artigo 20 do CPC incidente sobre o valor da causa, mas em arbitramento de tais honorários de acordo com apreciação equitativa, consideradas as variáveis daquele dispositivo legal.”

(TJ-MG, Relator: Mariângela Meyer, Data de Julgamento: 03/12/2013, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL)

In casu, conforme se afere dos termos da peça de defesa, a contratação ocorrera no dia 11/04/2012 (fls. 51), de modo que o prazo referido findaria somente em 11/10/2012. Portanto, observando que a ação foi ajuizada em 21 de maio de 2012, com citação em 27 de junho do mesmo ano, a ré tem a obrigação de fornecer a gravação.

Outrossim, o autor alega que requereu administrativamente uma cópia do contrato, por meio do telefone de contato da agravada, tendo indicado diversos números de protocolos, às fls. 215/219. Entretanto, deixou a ré de trazer as gravações aos autos, inobstante o § 1º do art. 15 da Resolução 477 de 2007 garantida ao usuário o direito de receber relação com todos os registros de reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informações, do período de um ano após a solução das reclamações. Confirma-se:

“Art. 15. A prestadora deve receber reclamações,

solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários e respondê-los ou solucioná-los nos prazos fixados no PGMQ-SMP.

§1º A prestadora deve manter à disposição da Anatel e do Usuário os registros das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após solução desses e, sempre que houver solicitação da Anatel ou do Usuário, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.”

Ademais, insta enfatizar que a atividade da empresa agravante é tipicamente consumerista, atraindo a aplicação do Código Protetivo do Consumidor à causa, o qual assegura a facilitação da defesa de direitos do consumidor, admitindo a inversão do ônus probatório, nos casos em que o consumidor demonstre a verossimilhança das alegações e a prova da sua hipossuficiência, conforme o disposto no art. 6º, inciso VIII, que reza:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”.*

Demais disso, não se pode olvidar que, tendo a pactuação ocorrido via contado telefônico, não seria razoável admitir que a empresa contratada simplesmente descarte a gravação, no prazo de 90 (noventa) dias, antes mesmo do decurso do prazo de prescrição do direito da parte autora.

Ora, o raciocínio é simples, se a empresa de telefonia não consegue demonstrar os termos em que se deu a negociação, como pode ser considerada legitimada a cobrar do consumidor o débito decorrente da avença?

Nesta trilha, andou bem a magistrado *a quo* ao determinar a exibição das gravações, diante da existência da expressa previsão legal neste sentido, contida no artigo 355 do Código de Processo Civil:

“Art. 355. O juiz pode ordenar que a parte exhiba documento ou coisa, que se ache em seu poder”.

A propósito:

“APELAÇÃO CÍVEL - EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - SERVIÇOS DE TELEFONIA - CONTRATO - DOCUMENTO COMUM - DEVER DE EXIBIR - CONTRATAÇÃO POR TELEFONE - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - RESISTÊNCIA MANTIDA ATÉ O FINAL DA AÇÃO -

CONDENAÇÃO EM CUSTAS E HONORÁRIOS - PRINCÍPIOS DA SUCUMBÊNCIA E DA CAUSALIDADE. I- As operadoras de telefonia têm o dever de apresentar aos seus clientes os contratos e demais documentos relativos às negociações realizadas, não se admitindo a recusa, ex vi do que preconiza o art. 358, III, do CPC, sendo irrelevante se a contratação ocorreu via telefone (art. 383, CPC). II- Mantida até o final da ação a resistência da empresa-ré em apresentar os documentos pretendidos, resta configurado o descumprimento ao dever legal imposto pelo art. 6º, inciso III, do CDC, impondo-se sua condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais, por força dos princípios da sucumbência e da causalidade.” (TJMG- Ap. Cível 1.0710.10.001867-4/001-18ª Caciv- Des. Rel. João Câncio- J. 09/07/2013) (grifei)

“EMENTA: CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS - INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO - COMPROVAÇÃO DA RELAÇÃO ALEGADA NA INICIAL - DOCUMENTO QUE COMPROVE A CONTRATAÇÃO VIA TELEFONE - EXIBIÇÃO QUE SE IMPÕE - NÃO APRESENTAÇÃO DE TODOS OS DOCUMENTOS - RESISTÊNCIA DA RÉ - ÔNUS SUCUMBENCIAIS - CONDENAÇÃO - RECURSO ADESIVO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO - FALTA DE INTERESSE RECURSAL DA PARTE. Não há que se falar em falta de interesse de agir da parte por suposta ausência de prévio requerimento administrativo, por inexistir exigência legal no sentido de haver o prévio esgotamento da via administrativa para possibilitar o ingresso em Juízo. Tendo o autor acostado ao processo documento que deixa patente e inegável o estabelecimento da relação alegada na inicial, concernente à inclusão do seu nome junto aos cadastros de inadimplentes pela ré/apelante principal, em razão do contrato de prestação de serviços telefônicos celebrado com esta última, e não havendo justificativa capaz de isentar a apelante principal a exibir o documento relativo à contratação do terminal telefônico fixo em comento, a exibição judicial do aludido documento é medida que se impõe. Como não foram apresentados todos os documentos pretendidos, houve resistência da ré, pelo que, deve ser condenada no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Não possuindo o apelante adesivo interesse recursal para reclamar a majoração da verba honorária, não há como ser conhecido o apelo

adesivo por ele interposto, por lhe faltar um dos pressupostos de admissibilidade.” (TJMG- Ap. Cível 1.0701.10.014966-8/001-18ª Caciv- Des. Rel. Arnaldo Maciel- J. 08/11/2011)”

Importante salientar que o destinatário da prova é o julgador, sendo prerrogativa deste aferir o amadurecimento do acervo probatório e determinar, de ofício ou a requerimento da parte, a realização das provas necessárias à instrução do processo, indeferindo as diligências inúteis ou meramente protelatórias, isto na dicção dos artigos 130 e 131 do Código de Processo Civil:

“Art.130. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias à instrução do processo, indeferindo as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Art. 131. O juiz apreciará livremente a prova, atendendo aos fatos e circunstâncias constantes dos autos, ainda que não alegados pelas partes; mas deverá indicar, na sentença, os motivos que lhe formaram o convencimento.”

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao presente recurso, mantendo incólume a decisão singular.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. José Ferreira Ramos Júnior, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Dr. Aluizio Bezerra Filho, juiz convocado, com jurisdição plena, em substituição ao Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos.

Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Valberto Cosme de Lira, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 08 de agosto de 2014.

Oswaldo Trigueiro do Valle Filho
Desembargador Relator