



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278564

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006819-29.2023.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante WILSON ROBERTO CERVEIRA JUNIOR, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1006819-29.2023.8.26.0066

Apelante: Wilson Roberto Cerveira Junior

Apelada: Telefônica Brasil S.A.

Autos em primeiro grau nº: 1006819-29.2023.8.26.0066

Juiz Prolator da Sentença: Dr. Luiz Fernando Silva Oliveira

2ª Vara Cível da Comarca de Barretos

VOTO Nº. 22573

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS. TELEFONIA. Sentença que julgou improcedente o pedido inicial. Alegação de má-prestação dos serviços. Demandante que não se desincumbiu do ônus de provar fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC. Requerida, por sua vez, que demonstrou o recebimento de chamadas pelo autor. Danos morais. Inocorrência. Ausente a comprovação da má prestação do serviço, não se há de falar em dano moral. Sentença mantida.

Recurso não provido.

1. Recebo o recurso de apelação nos efeitos suspensivo e devolutivo, deixando de intimar a parte contrária para apresentação de contrarrazões, eis que já ofertadas nos autos.

2. Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais ajuizada por **Wilson Roberto Cerveira Junior** em face de **Telefônica Brasil S.A.**, cujo pedido foi julgado improcedente (fls. 1033/1036).

Inconformado, recorre o autor pretendendo a reforma da decisão primeva (fls. 1039/1055).

Recurso respondido (fls. 1064/1074).

É o relatório em acréscimo daquele constante da r. sentença recorrida.

Passo ao voto.

Alega o autor falha na prestação de serviços da requerida, pois não está recebendo ligações, tendo registrado várias reclamações administrativas perante a ré. Infrutíferas as tentativas de solucionar a questão na esfera administrativa, o requerente houve por bem ajuizar a competente ação pleiteando que a demandada seja compelida a restabelecer integralmente sua linha telefônica para que possa receber todas as ligações, além de indenizar o demandante por danos morais de R\$ 15.000,00.

Sobreveio sentença de improcedência do pleito exordial, conforme descrito alhures, contra o que se insurgiu o requerente pedindo o reconhecimento dos efeitos da revelia, já que a contestação foi protocolada fora do prazo. Aduz que o plano não é empresarial, e sim individual, não devendo ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor. No mais, os *prints* de fls. 18/25 *comprovam todas as ligações perdidas, ou seja, que as pessoas ligavam para o Apelante e a ligação automaticamente era encaminhada como ligação perdida, pois o aparelho celular não chegava sequer a tocar.* (fls. 1047)

Sem razão, todavia.

Quanto à intempestividade da contestação, não observada.

Conforme certidão de fls. 65, o despacho de intimação da liminar e de citação foi encaminhado ao portal eletrônico aos 18/08/2023.

O artigo 5º, § 3º, da Lei 11.419/2006 dispõe que: *a consulta referida nos §§ 1º e 2º deste artigo deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos contados da data do envio da intimação, sob pena de considerar-se a*

intimação automaticamente realizada na data do término desse prazo.

Como a Telefonica não consultou a intimação, o prazo de dez dias finalizou-se em 28/08/2023 e não em 24/08/2023, como constante da certidão de fls. 66.

Assim, iniciado o prazo para apresentação de contestação aos 29/08/2023 (terça-feira), finalizou-se em 20/09/2023 (quarta-feira), tendo em vista o feriado de 07/09/2023 (Independência do Brasil) e a suspensão de expediente dia 08/09/2023 (Provimento CSM nº 2678/2022).

A contestação, por sua vez, foi protocolada aos 18/09/2023, portanto, dentro do prazo.

No mérito o pedido é improcedente.

Afirma o autor que os serviços não estavam sendo prestados de acordo com o contratado, pois ele não estava recebendo ligações, que eram direcionadas diretamente para a caixa postal. Caberia ao autor, todavia, a comprovação de suas alegações. Os *prints* juntados a fls. 18/25 não são suficientes para comprovar que o requerente não estava recebendo ligações, tampouco os protocolos de fls. 27/31, que não discriminam o objeto dos atendimentos.

E, mesmo que assim não fosse, o requerente não se desincumbiu do ônus de provar que o defeito decorre de falha na prestação de serviços da ré e não do aparelho.

Por outro lado, a requerida acostou aos autos provando que o aparelho celular do requerente recebeu ligações no período reclamado (fls. 850/863).

Aliás, como decidido pelo MM. Juízo *a quo*: “Das provas produzidas em juízo, em especial, os relatórios de chamadas de fls. 86/879, referentes ao período reclamado, nota-se que a requerida comprovou que o autor utilizou os serviços contratados nos meses em que houve a suposta falha em quantidade similar aos meses em que não teriam ocorrido os problemas relatados. Não verifico nos autos elementos suficientes para responsabilizar a ré pelos danos alegados pelo autor, visto que não foi efetivamente demonstrado que os serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foram indevidamente suspensos ou interrompidos. Portanto, não há como acolher os pedidos formulados na inicial.” (fls. 1035).

Ausente a comprovação de falha na prestação do serviço, prejudicada a discussão acerca da ocorrência de dano moral, devendo ser mantida a decisão objurgada, majorando-se os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Ante todo o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARCOS GOZZO
RELATOR