



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

**Terceira Câmara Cível**

**Apelação Cível n.º 0663833-88.2019.8.04.0001**

**Parte apelante: Vivo S.a.**  
**Advogado: Alessandro Puget Oliva**  
**Parte apelada: Ismael Moreira de Melo**  
**Advogado: Esdra Silva dos Santos**  
**Juiz prolator: Abraham Peixoto Campos Filho**  
**Relator: Desembargador Airton Luís Corrêa Gentil**

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. CONTRATO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. MIGRAÇÃO DE PLANO PRÉ-PAGO PARA PÓS-PAGO. USO DO SERVIÇO APÓS A MIGRAÇÃO. PAGAMENTO PARCIAL DO SERVIÇO. DEMONSTRADO. NEGATIVAÇÃO DEVIDA. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. DANO MORAL. NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. A relação entre o usuário, destinatário final do serviço, e a empresa de telefonia caracteriza uma relação de consumo, motivo pelo qual se aplica o CDC, bem como a inversão do ônus da prova;
2. Ainda que se trate de relação consumerista, a inversão do ônus da prova não é absoluta, devendo o consumidor efetuar a comprovação mínima das alegações constantes na inicial. Precedentes do STJ;
3. A utilização do plano de telefonia por longo tempo pelo consumidor, inclusive com pagamento das faturas mensais, demonstram o conhecimento quanto à mudança do plano telefônico, mormente porque acarretou a modificação no modo de utilizar o serviço com a desnecessidade de adquirir créditos;
4. Sentença reformada.
5. Recurso conhecido e provido.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

**ACÓRDÃO.**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0663833-88.2019.8.04.0001, em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Excelentíssimos Senhores Desembargadores que compõem a Egrégia Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, **por unanimidade de votos, em conhecer e prover do recurso de apelação**, nos termos do voto do desembargador relator.

Sala das Sessões, Manaus, datado e assinado digitalmente.

Desembargador **Airton Luís Corrêa Gentil**  
Presidente/Relator

**RELATÓRIO.**

Versam os autos sobre recurso de apelação interposto em face de sentença proferida pela 16.<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Manaus nos autos da ação de obrigação de fazer c/c danos morais ajuizada por Ismael Moreira de Melo em face de Telefônica Brasil S/A, ora recorrente, que julgou procedente o pedido formulado na inicial.

A parte apelante ingressou com recurso de apelação, às fls. 306/322, sustentando que o consumidor promoveu a migração, inclusive efetuando o pagamento de faturas após a migração.

A parte recorrida apresentou contrarrazões, às fls. 420/442, requerendo a manutenção da sentença do juízo de piso.

É o relatório.

**VOTO.**

Presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso interposto e passo à análise das razões recursais.

Inicialmente, cumpre ressaltar que o recurso intentado pela parte visa atacar teor da sentença prolatada nos autos da ação de obrigação de fazer c/c danos morais proposta por Ismael Moreira de Melo em face da Telefônica Brasil S/A,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

ora apelado, que julgou procedente o pedido formulado na inicial.

Segundo narrativa dos autos, a parte apelada foi impedida de fazer uma compra em crediário por existência de negatização de seu nome no SCPC pela parte recorrente, em virtude da inadimplência de faturas na modalidade pós-pago no valor de R\$196,88 (cento e noventa e seis reais e oitenta e oito centavos), motivo pelo qual ingressou em juízo para o reconhecimento da inexigibilidade do débito e a condenação da empresa de telefonia ao pagamento dos danos morais.

Em sua defesa, a operadora de telefonia menciona que as cobranças são lícitas, pois, em 16/12/2015, o consumidor promoveu a migração da modalidade pré para pós-pago, efetuando os pagamentos correspondentes e fazendo uso do serviço em questão, o que afasta a inexigibilidade dos débitos.

Em síntese, o cerne da questão apresentada em juízo consiste na existência ou não de provas relativas à mudança de plano de telefonia móvel pré-pago para pós-pago por parte do consumidor.

De início, devemos destacar que se aplica ao caso em tela as disposições constantes no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as partes litigantes condizem com os conceitos de consumidor e de fornecedor de serviços.

Além disso, no que se refere à responsabilidade civil, o fornecedor dos serviços responde pela reparação dos danos que der causa ao consumidor, independentemente da verificação de culpa.

Art. 141 do CDC. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Em relação à inversão do ônus da prova, previsto no Código Consumerista, essa não é absoluta, devendo o consumidor efetuar a comprovação mínima das alegações constantes na inicial, conforme entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

ESPECIAL. APRECIÇÃO DE TODAS AS QUESTÕES RELEVANTES DA LIDE PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. AUSÊNCIA DE AFRONTA AO ART. 1022, II, DO CPC/2015. FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. FATO INCONTROVERSO. DISTRIBUIÇÃO DO ÔUS DA PROVA. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N.º 07/STJ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INEXISTÊNCIA DE INDÍCIOS MÍNIMOS DO FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA N.º 83/STJ. DECISÃO MANTIDA. (...) 5. A pretendida inversão do ônus da prova não dispensa que o consumidor prove a existência de indícios mínimos do fato constitutivo de seu direito. Precedentes. 6. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ, AgInt no AREsp 1314821 SE 2018/0144210-1, Rel: Min. Antonio Carlos Ferreira, data de julgamento: 17/02/2020)

Ademais, o Código de Processo Civil estabelece, em seu art. 373, II, que compete ao réu demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor:

Art. 373 do CPC. O ônus da prova incumbe: (...)  
 II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

*In casu*, ainda que o consumidor alegue que não promoveu a migração da modalidade pré-pago para pós-pago, a parte apelante acostou documentos que demonstram que houve a realização dessa migração em 16 de dezembro de 2015, como também o uso do serviço e o pagamento das faturas correspondentes à nova modalidade até janeiro de 2017 (fls. 61/188).

Para ratificar esse entendimento, colacionamos jurisprudência:

RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. REGULARIDADE DA NEGATIVAÇÃO. DEMONSTRAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO POR MEIO DA COMPROVADA CONTRATAÇÃO DE PLANO CONTROLE, RELATÓRIO DE CHAMADAS, COINCIDÊNCIA ENTRE O ENDEREÇO FORNECIDO NA CONTRATAÇÃO E O DA PARTE AUTORA DECLINADO NOS AUTOS E PAGAMENTO DAS FATURAS ELETRÔNICAS POR 03 (TRÊS) MESES. TELAS DE SISTEMA QUE CORROBORAM A CONTRATAÇÃO. CUMPRIMENTO DO ÔNUS PROBATÓRIO DO ART. 373, II, DO CPC/15. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. UNANIMIDADE. (TJSE, ApCiv 0012203-57.2019.8.25.0001, Relator: Ruy Pinheiro da Silva, data de julgamento: 28/01/2020)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. CIÊNCIA PRÉVIA AO AUTOR ACERCA DA MUDANÇA DE PLANO E VALOR, DE ACORDO COM AS PRÓPRIAS FATURAS ACOSTADAS COM A INICIAL. COBRANÇA INDEVIDA NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS INOCORRENTES. RECURSO PROVIDO. UNÂNIME. (TJRS, Recurso Cível n.º 71007778343, Segunda Turma Recursal Cível, Relator: Alexandre de Souza Costa Pacheco, data de julgamento: 27/03/2019)

Além disso, em situação similar, a Colenda Primeira Câmara Cível deste Egrégio Tribunal de Justiça, decidiu que “O consumidor que utiliza do plano de telefonia por longo tempo, efetuando o pagamento das faturas mensais, não pode alegar o desconhecimento de mudança do plano telefônico, ainda mais quando esta mudança acarreta a mudança de costumes do modo de usar o telefone em que o consumidor não mais precisaria por créditos”:

CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. MUDANÇA DE PLANO PRÉ-PAGO PARA PLANO CONTROLE. FRAUDE. NÃO CONFIGURAÇÃO. PLENO CONHECIMENTO E USO DA CONSUMIDORA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A consumidora que utiliza do plano de telefonia por longo tempo, efetuando o pagamento de faturas mensais, não pode alegar desconhecimento de mudança de plano telefônico, ainda mais quando esta mudança acarreta a mudança de costumes do modo usar o telefone, como no caso em tela, em que a consumidora não mais precisaria por créditos em seu aparelho. 2. Dano moral não configurado, débito exigível, porquanto tenha ocorrido o uso efetivo e confesso da linha. (TJAM, Ap Civ. 0657629-28.2019.8.04.0001. Relator (a): Joana dos Santos Meirelles; Comarca: Manaus/AM; Órgão julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 24/03/2003; Data de registro: 07/10/2020).

Desse modo, demonstrada a utilização pelo consumidor do plano na nova modalidade, são exigíveis os débitos que ensejaram a negativação do nome da parte apelada, medida que configura exercício regular do direito, não ensejando indenização:

Art. 118 do NCC. Não constituem atos ilícitos:

I. os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**GABINETE DO DESEMBARGADOR AIRTON LUÍS CORRÊA GENTIL**

---

Com efeito, diante do que foi explanado, merece reforma a sentença do juízo de piso, considerando exigível o débito em questão e a inscrição em órgão negativador de crédito mero exercício regular do direito.

Ante o exposto, **voto pelo conhecimento do recurso**, face a presença dos pressupostos de admissibilidade recursal, e, quanto ao mérito, **pelo provimento da irresignação** para reformar sentença do juízo de piso em sua integralidade, declarando a exigibilidade do débito e afastando a condenação em danos morais.

Condeno a parte apelada em custas e honorários, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade ante o deferimento da gratuidade judiciária.

É como voto.

Sala das sessões, Manaus, datado e assinado digitalmente.

Desembargador **Airton Luís Corrêa Gentil**

Relator