



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS
8º JUÍZADO ESPECIAL CÍVEL - COMARCA DE GOIÂNIA

Av. Olinda, esquina c/ PL3, Qd. G. Lt. 04, 9º andar, Sala 917, Parque Lozandes, Goiânia/GO.
Telefone (62) 3018-6000 (Geral) / 3018-6868. E-mail: juizadocivel8goiania@tjgo.jus.br

AUTOS Nº 5424051-42.2020.8.09.0051

SENTENÇA

Cuida-se de ação proposta por ----- em face de **VIVO - TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

Isento de relatório (art. 38, *caput*, Lei 9.099/95).

A autora narra que no mês de abril de 2019 solicitou a portabilidade das linhas (62) 35756481 e 32583181 para a operadora TIM; que após o início do procedimento constatou que a segunda linha não estava operante; relata que a operadora receptora informou que a ré havia cancelado a linha, motivo pelo qual a portabilidade não foi concluída. Acrescenta que buscou uma solução através do PROCON no dia 19/7/2019, quando foi confirmado o cancelamento da linha e a ré assumiu o compromisso de reativar a linha e finalizar a portabilidade; porém até o protocolo da ação não houve cumprimento da obrigação.

A título de provas apresenta os protocolos de SAC e espelho de atendimento no PROCON.

Formula como pedido: obrigação de fazer para reativação da linha (62) 32583181 e indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A ré, por sua vez, sobre os fatos, confirma que a linha foi cancelada no dia 10/04/2019, todavia, por solicitação da autora; que após contato da autora solicitando a reativação da linha, seria necessário a quitação dos débitos existentes, por isso retificou as faturas mediante acordo. Acrescenta que não foi feito um novo pedido de portabilidade, logo, não há falha na prestação do serviço. Por isso, requer a improcedência dos pedidos.

Como provas apresenta as telas sistêmicas e faturas.

A autora impugnou a contestação ratificando os termos da petição inicial.

Pois bem, observo que a questão de fundo a ser dirimida é apenas de direito. A matéria fática é eminentemente documental e a fase oportuna para a juntada de documentos resultou ultimada (art. 434 do CPC), sendo desnecessária a designação de audiência de instrução e julgamento para a resolução da questão. O juiz é o destinatário da prova e deve velar pela razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da CF), indeferindo diligências inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC). Presente esse contexto, conheço direta e antecipadamente dos pedidos, proferindo sentença (art. 355, I, do CPC).

Em proêmio, os feitos que tramitam nos juizados especiais gozam de isenção conforme art. 55 Lei 9.099/95. Portanto, eventual pedido de assistência judiciária deve ser analisado no momento da admissão do recurso, se existente.

Não paira dúvida no sentido de que se trata de relação de consumo o liame que envolve as partes, devendo, assim, se proceder a apreciação da presente demanda à luz dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.

O autor, visto que titular da linha telefônica, patente sua condição de consumidor *stricto sensu*, enquanto a autora, consumidora equiparada à luz do parágrafo único do art. 2º do CDC.

As demandas que envolvem relação consumerista podem ser ajuizadas no foro do domicílio do consumidor, a exemplo do presente caso, em consonância com art. 101, I, do CDC e Súmula 21 do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Portanto, verificada a competência deste juízo.

O autor, visto que titular da linha telefônica, patente sua condição de consumidor *stricto sensu*, à luz do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor.

O ônus probatório envolve a demonstração de fatos relevantes e pertinentes ao deslinde do mérito da causa, e como tal há de se entender uma ação positiva tendente a criar, modificar ou extinguir o direito perseguido.

Ficou incontroverso que a linha (62) 32583181 está na base de dados da ré e foi cancelada no dia 19/4/2019.

O cerne do litígio está no cancelamento, se solicitado ou não pela autora.

As provas nos autos demonstram que a autora não solicitou o cancelamento da linha, mas a portabilidade das linhas para outra operadora. A ré, por sua vez, na resposta a demanda administrativa através do PROCON esclarece que *“o número da linha (...), estava cancelada, e que iria solicitar um re-ligue (reativar) e que iria portabilizar o referido número para Operadora (TIM) (...)”*.

Portanto, evidente a falha na prestação do serviço, visto que na mesma solicitação de portabilidade não reconhecida na contestação a ré enviou para a base de dados da outra operadora a linha (62) 35756481.

Ademais, as multas de fidelidade cobranças decorrem justamente do pedido de portabilidade que por questão lógica implicou na rescisão do contrato e fim do vínculo jurídico.

Conforme art. 51 da Resolução nº 460/2007 da ANATEL, a prestadora doadora pode recusar a portabilidade apenas nas três hipóteses elencadas no dispositivo e a existência de débitos, como argumento lançado pela ré, não obsta a finalização do procedimento.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 20, dispõe que há responsabilidade civil objetiva da prestadora de serviços, cuja condição lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste contexto o dever de boa-fé objetiva para com o consumidor.

O dano moral caracteriza-se pela ofensa de bens de ordem imaterial, é um prejuízo a questões desprovidas de caráter econômico como, por exemplo, a integridade física e psíquica, a saúde, a liberdade e a reputação. Assim, a ofensa objetiva de tais bens gera um reflexo subjetivo, expressado na dor ou sofrimento.

No caso em apreço, está presente o dano moral caracterizado pela perda do tempo produtivo, visto que a linha cancelada é utilizada para contato com os clientes da autora. Portanto, evidente os transtornos decorrentes de uma linha amplamente divulgada que deixa de operar.

A autora demonstrou uma persistência na tentativa de resolução pela via administrativa, conforme protocolos e atendimento no PROCON e, enfim, ação judicial.

O valor da indenização em epígrafe deve ser fixado pelo juiz com moderação e de

maneira proporcional ao grau de culpa, orientando-se pelos parâmetros sugeridos pela doutrina e jurisprudência. Necessário se faz que seja aferido com razoabilidade, valendo-se o magistrado de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e as peculiaridades de cada processo.

É cediço que não existem critérios absolutos para a fixação da indenização por dano moral, devendo esta ser alcançada de maneira comedida, de modo que não represente enriquecimento sem causa por parte do ofendido, ao passo que não pode ser ínfima a ponto de não representar uma repreensão ao causador do dano, ou seja, ter caráter pedagógico.

Destarte, vários fatores devem ser levados em consideração, como a capacidade econômica das partes e a repercussão do ato ilícito em análise. Ante tais observações, reputo como valor mínimo R\$ 3.000,00 (três mil reais) a ser pago a autora.

Considerando que do cancelamento até a prolação da sentença já transcorreram 24 (vinte e quatro) meses, inclusive sem a disponibilização da linha durante a tramitação do feito, no presente caso fixo de indenização por **dano moral em R\$ 5.315,00 (cinco mil trezentos e quinze reais)**.

Concernente a obrigação de fazer, desnecessário a autora solicitar nova portabilidade, visto que a ré, conforme manifestação administrativa, possui meios de formalizar a portabilidade perante a operadora TIM. Assim, julgo procedente o pedido para reativação da linha e portabilidade no prazo de 15 (quinze) dias.

Na confluência do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE** o pedido de indenização por danos morais e **CONDENO** o(a) requerido(a) a pagar ao/a autor(a) a quantia total **R\$ 5.315,00 (cinco mil trezentos e quinze reais)**, com correção monetária (BTN/INPC-IBGE) desde a publicação desta sentença e com juros de mora (1% a. m.) desde a citação, e, ainda, **CONDENO** o(a) requerido(a) na obrigação de fazer para **reativar a linha (62) 32583181 e iniciar a portabilidade perante a operadora TIM, no prazo de 15 (quinze) dias**.

Sem custas e honorários (art. 55, *caput*, Lei 9.099/95).

Opostos embargos de declaração, ouça(m)-se o(a)(s) embargado(a)(s) no prazo de 5 (cinco) dias; após, autos conclusos para decisão. Em caso de recurso nominado com pedido do benefício de assistência judiciária ou pedido de desconto (art. 4º, Provimento 34/2019), deverá o recorrente juntar a documentação (renda e gastos) e guia de custas para aferição do estado de necessidade do(a)(s) recorrente(s).

Transitada em julgado a sentença, aguarde-se planilha de cálculos pela parte exequente no prazo de 10 (dez) dias. Se inerte, baixe-se a distribuição e arquivem-se os autos.

Publicado e registrado eletronicamente.

Goiânia, 26 de maio de 2021.

Fernando Moreira Gonçalves

Juiz de Direito