



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007379-32.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado GABRIELLY DIONÍSIO MARQUES DE FRANÇA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 12 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007379-32.2024.8.26.0002

APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S/A – VIVO

APELADA: GABRIELLY DIONÍSIO MARQUES

ORIGEM: 11ªVARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO

VOTO Nº 15.118

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Autora que alegou dificuldades na reativação de sua linha móvel após regular quitação de débitos. Sentença de parcial procedência, para condenar a ré a realizar a regularização da linha, bem como a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão envolve: (i) a obrigação da ré em regularizar a linha telefônica da autora, com a realização de portabilidade, para pleno recebimento de ligações e SMS, (ii) a responsabilidade da ré pelo pagamento de indenização por danos morais, diante da falha na prestação de serviço, e (iii) a pertinência e proporcionalidade da multa cominatória fixada pelo juízo de primeiro grau.

III. Razões de Decidir

3. Restou incontroversa a celebração de acordo entre as partes para regularização de pendências financeiras da autora, tendo a ré ofertado a reativação da linha telefônica que restou desabilitada.

4. Cabia à ré informar prévia e adequadamente a autora acerca da dinâmica existente para a efetivação da portabilidade, bem como regularizar o fornecimento dos serviços novamente contratados, sem qualquer embaraço.

5. Conduta da ré que gerou abalo moral indenizável à autora, a qual mesmo realizando o pagamento do acordo, não teve serviço de natureza essencial reativado conforme ofertado pela operadora de telefonia.

6. Multa cominatória que deve ser mantida no limite estabelecido em primeiro grau, tendo em vista que a limitação anterior mostrou-se aparentemente insuficiente para compelir a ré ao cumprimento da obrigação.

7. Poderá o juiz de primeiro grau, caso entender pela incompatibilidade entre o valor da multa arbitrada com a obrigação imposta, modificar o seu valor, nos termos do art. 537, §1º, CPC.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso improvido.

Tese de julgamento: 1. A obrigação de fazer, consistente na regularização da linha telefônica, deve ser mantida. 2. A reparação por danos morais é devida em razão da falha na prestação de serviço essencial. 3. A fixação de multa cominatória revelou-se necessária, destinando-se ao cumprimento da tutela concedida, como medida de apoio, dando maior efetividade ao processo.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VI, 30, 84, §5º.

Código de Processo Civil, arts. 373, II, 536, §1º, 537.

Resolução Anatel nº 750/2022, arts. 7º, 10º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível nº 1006274-43.2018.8.26.0224, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 12.07.2021.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização movida por GABRIELLY DIONÍSIO MARQUES em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A – VIVO.

A r. sentença (fls. 160/171) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *“Inferre-se do acordo de fl. 29 que a parte estava inadimplente quanto às contas de vencimento no começo de junho, julho e agosto de 2023, razão pela qual presumem-se superados todos os prazos supracitados. Tivesse a empresa de telefonia fornecido número de telefone diverso daquele utilizado pela consumidora autora, verifica-se pelas disposições do acordo e da Resolução da Anatel que esta não teria direito ao seu número antigo de celular. Ocorre que o número foi fornecido pela parte ré dentro do plano vivo controle 6Gb (fls. 34 e 35) e a parte autora não deu novo ensejo ao cancelamento da linha, restando adimplente, portanto. De outro lado, a consumidora não consegue utilizar a linha de comunicação entre a ré, Vivo, e a terceira, Tim. Verifica-se, portanto, que a parte ré não esclareceu à consumidora a titularidade que a terceira Tim detinha sobre seu número, a complexidade que cerca o processo de portabilidade e tampouco tomou as precauções necessárias antes de fornecer à requerente acordo e boleto para pagamento, pois deveria ter ciência da impossibilidade de portabilidade junto à Tim, conforme confessado em sua peça defensiva: “A requerida informa que segue diligenciando junto a operadora Tim para que a linha seja restabelecida e posteriormente portada para Telefônica, ocorre que até o momento, as diligências restaram infrutíferas” (fl. 69). O procedimento de portabilidade é ato complexo e está regulamentado pela Anatel, mais precisamente nos artigos 46 a 50 da sua Resolução nº 460, de 19 de março de 2007: (...) Anote-se, ainda, que o § 1º do art. 25, do mesmo diploma legal, dispõe que “havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores”. Daí porque não há de se falar em culpa exclusiva da terceira, Tim. O serviço de portabilidade e a posterior ativação da linha para um terceiro foram defeituosos, pois restou incontroverso que tais atos limitaram a utilização da linha especialmente para receber chamadas e mensagens SMS, o que passou despercebido pela requerida, Vivo, quando ofertou à autora o uso do seu antigo número e emitiu boleto para quitação de acordo extrajudicial. Caracterizado, ainda, o dano moral. No caso, é consequência lógica da indisponibilidade integral dos serviços de comunicação daquela que detinha pela utilização do número há tantos anos e é surpreendido com a limitação para recebimento de chamadas e mensagens SMS. O dever de indenizar decorre da falha do serviço prestado e da quebra da justa expectativa da parte autora.*

Ressalte-se que se a parte autora deu causa ao cancelamento do serviço, foi a parte ré quem ofertou e prometeu que, com a quitação do acordo entabulado. Presente, portanto, o dano moral, sendo desnecessária prova em concreto, pois o dano decorre do fato (in re ipsa). No caso, à vista da intensidade e duração do ilícito, bem como a insegurança jurídico-comercial provocados pelos acontecimentos à parte autora, a qual, todavia, teve preservada a utilização da linha para os demais fins, revelam-se moderados, mormente porque não comprovado prejuízo financeiro ou perda de clientela pela limitação no recebimento de chamadas e de mensagens SMS, de modo que fixo a indenização no valor de R\$ 3.000,00, atentando-se que o critério é a extensão do dano, nos termos do Código Civil, art. 944.(...) Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação proposta por GABRIELLY DIONÍSIO MARQUES DE FRANÇA em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO S.A.), resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte ré, no prazo de quinze dias, a providenciar a regularização da linha da parte ativa para pleno recebimento de ligações e SMS, sob pena de incidir multa diária de R\$ 500,00 limitada, por ora, a R\$ 30.000,00, confirmando a tutela de urgência deferida à fl. 36, bem como condenar a empresa de telefonia requerida a reparar o dano moral causado à autora, no valor de R\$ 3.000,00, corrigido monetariamente desde a data desta sentença pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (4 de abril de 2024, fl. 52) até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passarão a ser calculados pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e §1º, do Código Civil). Por ter sucumbido, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais om correção monetária pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do e. TJSP, a contar dos respectivos desembolsos e juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar do trânsito em julgado deste pronunciamento jurisdicional, quando estará configurada a mora (artigo 407 do CC), bem como honorários advocatícios que fixo em R\$ 1.000,00 (mil reais), de acordo com o disposto no artigo 85, §8º do CPC, com correção monetária pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do e. TJSP, a contar da data desta sentença (RTJ 126/431; STF-RT 630/240; STJ-RT 653/217) e juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), contados do trânsito em julgado deste pronunciamento jurisdicional, quando estará configurada a mora (artigo 407 do CC). Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos digitais, devendo a serventia encerrar, previamente, eventuais pendências. Publique-se. Intimem-se."

A parte ré interpôs **apelação** (fls. 188/203). Em síntese, sustentou a ausência de nexo de causalidade e, por conseguinte, do dever de indenizar a autora. Alegou a impossibilidade da obrigação de fazer imposta, bem como a necessidade de redução da multa fixada para eventual descumprimento.

A autora ofertou **contrarrrazões** (fls. 218/222)

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo regularmente recolhido (fls. 216/287).

Rejeita-se a oposição ao julgamento virtual (fl. 229). Cuida-se de matéria de baixa complexidade fática e jurídica, além de repetitiva. Ademais, aquela oposição se deu sem qualquer indicação da pretensão da realização da sustentação oral. O mecanismo virtual deve ser prestigiado, nessa circunstância por não representar qualquer prejuízo à defesa, até porque o julgamento terminou iniciado e se finalizou em data muito posterior à petição sem qualquer outra impugnação da parte.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

I – Da obrigação de fazer

Em sua petição inicial (fls. 1/24), a autora sustentou, em síntese, que há anos é titular de uma linha móvel e que enfrentou dificuldades pessoais e financeiras no segundo semestre de 2023, o que resultou na inadimplência do plano associado à referida linha, mantida junto à ré. Relatou que, em janeiro de 2024, buscou a ré com o intuito de esclarecer as pendências e regularizar o débito, o que foi confirmado pela operadora. Em 6 de janeiro de 2024, firmou um acordo com a ré para quitação de todas as dívidas registradas em seu nome no sistema da operadora, tendo recebido o boleto para o pagamento e agendado a quitação para o dia 8 de janeiro de 2024. Afirma que a Central de Atendimento confirmou o pagamento e orientou a autora a comparecer a uma loja da operadora para solicitar a reativação de sua linha móvel. Continuou aduzindo que, no dia 15 de janeiro de 2024, foi atendida por um vendedor, momento em que foi informada de que o número móvel em questão não pertencia mais à operadora ré. Foi necessário, portanto, verificar a disponibilidade do número e proceder com uma nova migração. Após o processamento do pedido, foi-lhe garantido que a linha seria reativada até o dia 20 de janeiro de 2024. No entanto, ressaltou que, embora consiga realizar chamadas e utilizar a internet móvel, outros serviços, como o recebimento de ligações e mensagens SMS, ainda não foram reestabelecidos. Afirmou ter procurado a requerida em diversas ocasiões, sem sucesso, para solucionar o problema. Daí os pedidos para a condenação da ré à reabilitar sua linha telefônica, bem como para indenizá-la pelos danos morais alegadamente sofridos.

A ré ofertou contestação (fls. 61/77). Preliminarmente, sustentou a impossibilidade de cumprimento da obrigação, bem como a ausência de interesse processual. No mérito, reconheceu que a autora realizou acordo para pagamento de seus débitos, mas que a reativação da linha não ocorre de forma automática. Alegou que tenta restabelecer a linha junto à operadora terceira, mas sem sucesso. Rechaçou o pedido indenizatório. Pleiteou a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

Na instrução processual, restou incontroverso que a autora realizou acordo com a ré, visando a regularização de suas pendências financeiras. Incontroverso, ainda, que após o pagamento, a ré se comprometeu a habilitar a linha de número 11 98279-5320 novamente à autora (fl. 34):



Estes são os serviços que você solicitou

Serviço	Número	Plano
Habilitação	11982795320	VIVO CONTROLE 6GB III

(...)



Assinatura

Você confirma que as suas informações são verdadeiras, que leu e compreendeu os regulamentos, contratos e condições apresentadas e que gostaria de contratar os serviços com a Vivo.

Sao Paulo, 15 de JANEIRO de 2024
Cidade dia mês ano


Assinatura do Cliente


Assinatura do Provedor

Nesse sentido, diante das alegações - não impugnadas pela ré - de utilização apenas parcial da referida linha (fl. 3), cabia à operadora ré (i) comprovar a regularidade dos serviços prestados, ou (ii) diligenciar junto à operadora terceira (TIM), à qual o número foi posteriormente devolvido (fls. 68/69). Não o fez.

Deve-se destacar que, por um lado, os meios pelos quais se operaria a portabilidade deveriam ser prévia e adequadamente informados ao consumidor. E, de outro lado, era dever tanto da ré como da operadora terceira, de disponibilizarem a portabilidade requerida sem qualquer embaraço.

É o que se depreende da leitura dos arts. 7º e 10º, do anexo contido na Resolução Anatel nº 750, de 15 de março de 2022, cuja transcrição, pela pertinência, a seguir se faz:

*"Art. 7º Constituem **direitos do usuário**, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:*

I - solicitar, a qualquer tempo, a Portabilidade, quando vinculado à prestadora do STFC, do SCM ou do SMP;

II - obter tratamento não discriminatório quanto às condições de oferta da Portabilidade;

III - ser informado adequadamente sobre as condições de oferta da Portabilidade, prazos, facilidades e seus valores;

IV - ter assegurada a privacidade de seus dados pessoais informados quando da Solicitação de Portabilidade; e,

V - obter reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, em especial quanto ao direito à Portabilidade.

(...)

Art. 10. Constituem deveres das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - assegurar ao usuário o direito à Portabilidade de forma não discriminatória;

II - informar ao usuário as condições de oferta da Portabilidade, em especial:

a) a eventual necessidade de troca do equipamento terminal de usuário da rede fixa, de Estação Móvel ou do Módulo de Identificação de Usuário da rede móvel;

b) as condições do seu novo Plano de Serviço;

c) o valor a ser pago pela Portabilidade e a forma de pagamento;

d) o prazo de ativação do novo Plano de Serviço vinculado ao código portado;

e) as condições de cancelamento do Processo de Portabilidade;

f) as condições de interrupção de serviço durante o Período de Transição; e,

g) as condições de rescisão contratual, incluindo-se o tratamento de eventual saldo remanescente na Prestadora Doadora;

III - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade;

IV - fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações as informações dos usuários que solicitaram a

Portabilidade, constantes de sua base cadastral e necessárias ao Processo de Portabilidade;

V - dar ampla divulgação das condições de oferta da Portabilidade;

VI - disponibilizar, de forma gratuita, no mínimo em sua página na Internet e no centro de atendimento por telefone, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não a sua rede, para que o Usuário saiba se realizará uma chamada intra ou inter-redes;

VII - atender aos requisitos de qualidade, modernidade, presteza e automação;

VIII - cumprir os prazos estabelecidos;

IX - garantir a continuidade e qualidade do serviço de telecomunicações durante o Processo de Portabilidade, considerando o disposto neste Anexo;

X - responsabilizar-se pela regularidade de uso do código em doação, via o devido processo de autorização prévia de uso da Agência;

XI - sempre que um Código de Acesso, objeto de Processo de Portabilidade, estiver submetido à suspensão de sigilo de telecomunicações, a Prestadora Doadora deve comunicar à autoridade competente que o referido Código será portado, em que momento será efetivada a portabilidade e qual a Prestadora Receptora, imediatamente após a fase de autenticação, para que seja garantida a suspensão de sigilo na Prestadora Receptora;

XII - devolver à Prestadora Doadora o Código de Acesso de Usuário não mais utilizado na Portabilidade em prazo a ser determinado pelo GIP;

XIII - prestar os esclarecimentos necessários ao GIP, principalmente àqueles relacionados aos aspectos jurídicos, econômicos, técnico-operacionais ou funcionais, que o Grupo solicite; e,

XIV - integrar o GIP quando solicitado pela Anatel."

Ressalte-se que não se desconhece que a ausência de pagamento poderá resultar na suspensão ou até mesmo na resolução contratual entre operadora e consumidor (art. 90 da Resolução Anatel nº 632/2014).

Entretanto, uma vez ofertada a possibilidade de reativação da linha, era dever da ré disponibilizar aquele serviço à autora.

Incidente o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, "in verbis":

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Insista-se: a ré não impugnou a alegação de vício do serviço ofertado à autora, nem sequer apresentou qualquer documentação com vistas a elucidar o caso. Diante disso, correta a conclusão da sentença de que cabe à empresa ré conferir à autora a utilização do serviço com o número pretendido.

Diante disso, tem-se que a ré não se desincumbiu de seu ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (cf. art. 373, II, do CPC), razão pela qual reputa-se devida a manutenção da sentença que a condenou a providenciar a regularização da linha apontada pela autora, para pleno recebimento de ligações e SMS.

Outrossim, apesar da insurgência recursal da ré, também não se vislumbra qualquer impossibilidade técnica em cumprir as obrigações impostas na sentença.

Conforme já apontado, caberá à ré, se o caso, diligenciar junto à operadora TIM para resolver a questão. Ambas são responsáveis pela regularização da portabilidade requerida pela autora.

E eventual conversão em perdas e danos deverá ser apurada em sede de cumprimento de sentença, caso eventualmente a obrigação de fazer reste descumprida pela ré.

Em situação na qual também se discutiu a má prestação de serviços pela ré, confira-se precedente desta Turma julgadora, quando da apreciação da Apelação Cível 1006274-43.2018.8.26.0224, de minha relatoria, julgado em 12/07/2021, cuja ementa a seguir se destaca:

"AÇÃO RESOLUTÓRIA DO CONTRATO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. TELEFONIA. DESCUMPRIMENTO DE OFERTA. DEMORA NA PORTABILIDADE. COBRANÇA EXCESSIVA DE VALORES. O autor contratou plano de telefonia móvel, a partir de oferta publicitária veiculada pela ré, com portabilidade. Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis

as disposições da Lei n. 8.078/90 - CDC. O Plano contratado foi de R\$ 159,99 (R\$ 99,99 referente a oferta promocional mais R\$ 30,00 para cada linha adquirida – o da portabilidade e a do plano família). Resolução nº 460/2007 da ANATEL, artigo 53, I, b, que fixa o prazo máximo para a conclusão da portabilidade em 03 (três) dias úteis. Contudo a regularização somente se deu mais de 60 dias após o prazo regulamentado. Evidente a responsabilidade da companhia telefônica ré, inclusive porque, os motivos do atraso não restaram esclarecidos. Cobrança de valores além da oferta. Incidência dos artigos 30 e 35, III do CDC. Resolução do contrato já determinada em primeiro grau sem recurso da ré. Apelo do autor para ampliação da procedência da ação. Danos materiais. Restituição (simples) de valores pagos pelo autor e qualificados como indevidos - R\$ 198,84, R\$ 288,06 e R\$ 140,00. Danos morais. O caso apresentou particularidades suficientes e que caracterizaram os danos morais. O autor acabou submetido a inúmeros percalços para a solução dos problemas provocados pela ré pelo descumprimento das suas obrigações contratuais. A demora no atendimento da portabilidade por mais de 60 dias prejudicou sua comunicação, inclusive para finalidade profissional com técnico em eletricidade e segurança (fls. 59/60). Esse o ponto não considerado na decisão de primeiro grau. E, de uma forma geral, dentro das regras e experiência, era possível concluir que havia dificuldades sim para comunicação com sua família e círculo de amigos. Além disso, quem procura a portabilidade dos números – e isso foi reconhecido pela legislação – o faz porque dá a eles importância social (nos ambientes familiar e profissional). Valor da indenização dos danos morais fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça. Ação procedente em maior extensão (ampliação dos danos materiais e reconhecimento dos danos morais). SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO."

Em suma, mantém-se a obrigação de fazer imposta à ré.

II – Dos danos morais

A conduta da ré de impor dificuldades à resolução do conflito foi capaz de gerar dano moral à autora.

Deve-se considerar, ademais, que a autora demonstrou postura ativa, realizando o pagamento de dívidas pretéritas e, ainda assim, experimentou a falha na prestação de serviço essencial pela ré, a qual não cumpriu com as ofertas de serviços da maneira apresentada.

Nessa ordem de ideias, pode-se afirmar que houve falha na prestação de serviço da ré, pois por longo período deixou de regularizar o pleno funcionamento da linha telefônica que foi pela autora – uma vez mais -

contratada.

Concluindo-se, deve ser mantida a conclusão da r. sentença que reconheceu os danos morais experimentados pela autora.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Evidente o desgaste da autora diante do longo prazo sem usufruir da integralidade de seu plano de telefone, bem como pela inércia da ré. E a ré nem mesmo em Juízo admitiu o equívoco cometido contra a autora. Não buscou resolver o problema de forma eficaz, nem apresentou documentação para impugnar a versão da autora. Agiu com manifesto desrespeito à lei e aos direitos básicos do consumidor (art. 6º, VI e 30 CDC).

Nessa ordem de ideias, atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais) tal como fixado em primeiro grau. No caso concreto, além da função compensatória, sobressai o caráter inibitório do valor.

É preciso dissuadir a ré de práticas semelhantes, que configuram grave atentado ao direito do consumidor. Diante do erro, era preciso que a ré adotasse uma outra postura – para a solução do problema, e não para sua perpetuidade.

Em suma, mantém-se a condenação da ré ao pagamento

de indenização por danos morais.

III – Multa cominatória

Quanto à multa cominatória arbitrada, sua fixação está prevista nos arts. 536, § 1º e 537, ambos do Código de Processo Civil e 84, §§ 4º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor. E, destina-se ao cumprimento da tutela concedida, como medida de apoio, dando maior efetividade ao processo. **Importante ressaltar que somente haverá multa, se houver descumprimento.**

O valor estipulado em primeiro grau não comporta reforma. O arbitramento de multa em R\$ 500,00 diários, com limitação em R\$ 30.000,00, mostrou-se razoável e não comporta redução.

Ressalte-se que a limitação anterior, de R\$ 5.000,00 (decisão de fl. 36, mantida pela Turma julgadora no âmbito do agravo de instrumento de nº 2090407-81.2024.8.26.0000), mostrou-se aparentemente insuficiente para compelir a ré ao cumprimento da obrigação.

E o prazo para cumprimento da determinação também se revelou razoável, não necessitando de qualquer ajuste.

Caberá ao juízo de primeiro grau, caso entender pela incompatibilidade entre o valor da multa arbitrada com a obrigação imposta, modificar o seu valor, nos termos do art. 537, §1º, CPC.

Fica claro que há distinção entre incidência e cobrança da multa, e essa última deverá respeitar o disposto na súmula nº 410 do STJ.

De toda forma, autoriza-se que cópia desta decisão judicial (que servirá como ofício) possa ser encaminhada pela ré apelante à prestadora doadora (TIM) como forma de implementar a portabilidade, superando-se qualquer exigência de nova manifestação da autora.

Concluindo-se, nego provimento ao recurso, com observação.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais

discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *“Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial”* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso da ré. Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, além da condenação ao pagamento das custas judiciais (atualizadas), majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante para R\$ 1.100,00 (mil e cem reais, atualizados, desde o julgamento em segundo grau).

Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator