

Operadora de telefonia é condenada a indenizar por erro de portabilidade

Um homem que perdeu sua linha telefônica durante um processo de portabilidade concluído corretamente pela operadora deve ser indenizado por danos morais e materiais. Ele utilizava o número há anos e estava vinculado a contas pessoais, profissionais, e plataformas, sendo afetado por prejuízos pessoais e financeiros. O Tribunal de Justiça de Mato Grosso sentença de

Conforme o processo, o consumidor solicitou a portabilidade de sua linha telefônica para uma nova operadora. Apesar das tentativas de atendimento, o cliente ficou sem acesso ao número por um período prolongado. A operadora alegou que o cancelamento ocorreu por motivos técnicos, como bloqueio por roubo ou furto, e não informou o valor da indenização proposta, reduzido, enquanto o consumidor solicitou uma majoração para R\$ 30 mil, argumentando que a perda do número comprometeu sua vida profissional e financeira.

A operadora alegou que o cancelamento ocorreu por motivos técnicos, como bloqueio por roubo ou furto, e não informou o valor da indenização proposta, reduzido, enquanto o consumidor solicitou uma majoração para R\$ 30 mil, argumentando que a perda do número comprometeu sua vida profissional e financeira.

O relator do caso, juiz convocado Márcio Aparecido Gonçalves, entendeu que a entrega de chip e sem ativação do número é essencial, conforme previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O erro da operadora é evidente, já que a privação do serviço de telefonia é amplamente vinculada à rotina do usuário extrajudicial. O relator determinou a indenização de R\$ 30 mil, conforme informado na assessoria de imprensa do TJ-MT.

Processo 1036222-24.2024.8.11.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-21/operadora-tera-que-indenizar-homem-que-perdeu-numero-que-esta-em-diversas-plataformas>