



# Bloqueio de linha telefônica não causa dano moral

09/01/2008

O aborrecimento resultante do bloqueio indevido de linha de telefone de celular não gera, por si só, danos morais. O entendimento é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça. A Turma negou o Agravo Regimental ajuizado por Realda Maria Pandolfi para reverter a decisão que julgou improcedente o pedido de indenização.

Maria alegou que a empresa de telefonia a prejudicou, mesmo ela estando em dia com suas obrigações. A consumidora afirmou que o bloqueio indevido da linha telefônica impediu a comunicação durante uma viagem de negócios, o que deixou sua família preocupada e aflita. Outra alegação foi a de que ela virou alvo 'chacotas' de seus colegas por causa mensagem de telefone bloqueado.

O ministro Humberto Gomes de Barros, relator, afirmou que em casos semelhantes o STJ já decidiu que a interrupção dos serviços telefônicos não é o bastante para caracterizar o alegado dano moral.

O ministro considerou também que as alegações da autora da ação, de que estava em uma viagem de negócios e que o bloqueio da linha foi alvo de 'chacotas' não foram tratadas pelo acórdão e modificar o contexto de fatos delimitados seria desafiar a Súmula 7 do STJ, que impede o reexame de fatos e provas. Por isso, a Turma rejeitou o Agravo Regimental.

## REsp 846.273

### Leia a decisão

AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 846.273 – RS (2006?0097090-0)

MINISTRO HUMBERTO GOMES DE BARROS: Agravo regimental interposto por Realda Maria Pandolfi, contra decisão de fls. 271?272, em que dei provimento ao recurso especial, nestes termos:

“(…) O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul decidiu que a requerente deveria ser indenizada à título de danos morais. Extrai-se do acórdão recorrido:

“Então, a responsabilidade da ré reside no fato de faltar com seu dever de informação clara e precisa sobre o serviço disponibilizado, bem como no fato de bloquear a linha telefônica sem a existência de qualquer atraso.

O dano moral, então, advém da própria prestação viciada do serviço, obrigando a autora a suportar uma situação desgastante, vendo-se privada de usufruir o bem para cuja utilização pagou.” (fl. 218).

Não vejo como atribuir dano moral por esse evento. Não houve efetivo prejuízo à imagem, à credibilidade ou à honra objetiva da recorrente. O aborrecimento resultante do bloqueio indevido de linha telefônica celular não gera, por si só, danos morais.

Em casos semelhantes, o STJ decidiu que “o tão-só fato da interrupção dos serviços telefônicos não é o bastante para automaticamente inferir-se a ocorrência do alegado dano moral à pessoa jurídica” (REsp 299.282?SÁLVIO). E ainda:

“- Mera contrariedade pelo bloqueio de linha telefônica não causa dano moral indenizável.” (REsp 633.525? HUBERTO).

“Apoiado nessas premissas, tenho que o desgaste que os recorridos alegam terem sofrido em virtude de interrupção, em duas oportunidades, do serviço de telefonia está mais próximo do mero aborrecimento do que propriamente de gravame à sua honra. Apesar da obrigação da recorrente de prestar o serviço com continuidade, sem paralisações injustificadas, o desgosto pelo não funcionamento do telefone não induz, automaticamente, a configuração de ofensa moral” (REsp 606.382?CESAR ROCHA).

“- O tão-só fato da interrupção dos serviços telefônicos não é o bastante para automaticamente inferir-se a ocorrência do alegado dano moral à pessoa jurídica. Necessidade de prova específica a respeito.” (REsp 299.282?SÁLVIO).



Dou provimento ao recurso especial, para julgar improcedente o pedido de indenização por dano moral, invertidos os ônus de sucumbência.”

A agravante, alega, em resumo, que:

– ” A Celular CRT prejudicou individualmente cliente que estava em dia com suas obrigações.” (fl. 297);

– o bloqueio indevido da linha telefônica impediu a comunicação durante uma viagem de negócios, numa distância de 2 mil quilômetros de casa, o que “causou enorme aflição às pessoas próximas e a imediata preocupação sobre as condições de saúde e de segurança do familiar que se encontrava distante.” (fl. 297);

– “Em razão da mensagem de telefone bloqueado os mesmos passaram a ser alvo de ‘chacotas’ patrocinadas por adversários políticos” (fl. 298);

– “Não reconhecer o dever de indenizar será dar carta branca para que a mesma empresa e também as outras operadoras, implantem a política do desrespeito ao consumidor.” (fl. 304)

Requer a reforma da decisão agravada.

## EMENTA

AGRAVO REGIMENTAL. DANO MORAL. INTERRUÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO. MERO DISSABOR.

– Mera contrariedade pelo bloqueio de linha telefônica não causa dano moral indenizável.

## VOTO

**MINISTRO HUMBERTO GOMES DE BARROS (Relator):** Registrei na decisão agravada – em harmonia com o entendimento do STJ – que o aborrecimento resultante do bloqueio indevido da linha telefônica móvel não gera, por si só, danos morais.

Em casos semelhantes, o STJ decidiu que “o tão-só fato da interrupção dos serviços telefônicos não é o bastante para automaticamente inferir-se a ocorrência do alegado dano moral à pessoa jurídica” (REsp 299.282/SÁLVIO). E ainda:

“- Mera contrariedade pelo bloqueio de linha telefônica não causa dano moral indenizável.” (REsp 633.525? HUBERTO).

“Apoiado nessas premissas, tenho que o desgaste que os recorridos alegam terem sofrido em virtude de interrupção, em duas oportunidades, do serviço de telefonia está mais próximo do mero aborrecimento do que propriamente de gravame à sua honra. Apesar da obrigação da recorrente de prestar o serviço com continuidade, sem paralisações injustificadas, o desgosto pelo não funcionamento do telefone não induz, automaticamente, a configuração de ofensa moral” (REsp 606.382?CÉSAR).

As alegações da agravante de que: 1) estava em viagem de negócios, numa distância de 2 mil quilômetros de casa e que a falta de comunicação causou grande aflição para os membros da família; 2) devido ao bloqueio da linha telefônica foi alvo de ‘chacotas’ patrocinadas por adversários políticos, não foram tratadas pelo acórdão recorrido. Modificar o contexto de fatos delimitados no acórdão seria desafiar a Súmula 7.

Nego provimento ao agravo regimental.

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2008-jan-09/bloqueio\\_linha\\_telefonica\\_ao\\_causa\\_dano\\_moral/](https://conjur.jumps.com.br/2008-jan-09/bloqueio_linha_telefonica_ao_causa_dano_moral/)