



Oi é condenada por bloquear linha de cliente por suspeita de fraude

17/01/2013

A empresa de telefonia Oi terá que indenizar uma consumidora que ficou privada dos serviços de telefonia fixa e internet por mais de 30 dias, acarretando prejuízo ao seu trabalho. A decisão é da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal.

De acordo com os autos, a empresa bloqueou a linha telefônica fixa da autora (que era usada em escritório jurídico) e o respectivo serviço de internet diante de suposta divergência cadastral e suspeita de fraude.

Segundo o entendimento da Turma, "não há mero descumprimento contratual se a recorrente age com excessiva desídia e o serviço (linha de telefone fixo e internet) era imprescindível ao desempenho profissional da recorrida". Afirmar, ainda, ser injustificável o bloqueio de serviço, "máxime se a conduta é reiterada e se repete mesmo depois da recorrida haver confirmado, mais de uma vez, os seus dados pessoais, conforme documentos juntados aos autos".

Diante disso, a Turma concluiu que os fatos "são capazes de ensejar na recorrida abalo emocional, decorrente de sentimento de descaso e desrespeito superlativos, portanto, cabível indenização por danos morais". O valor foi fixado em R\$ 2 mil, acrescido de juros e correção monetária.

A empresa já havia sido condenada em primeira instância. De acordo com a sentença, é "indiscutível a falha na prestação dos serviços, eis a divergência cadastral ou suspeita de fraude não são motivos suficientes para a suspensão dos serviços, devendo as questões serem primeiramente objeto de esclarecimentos, mantendo-se íntegra a prestação dos serviços. Em outras palavras, não poderia a requerida, diante dos fatos elencados, primeiramente suspender os serviços, e somente depois verificar a veracidade das suas suspeitas". *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Processo 2012.01.1.094749-8

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-jan-17/oi-condenada-bloquear-linha-cliente-suspeita-fraude/>