

Empresa indenizará consumidora por bloqueios em linha telefônica

A 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) manteve a sentença que condenou uma empresa de telecomunicações a indenizar uma consumidora que teve a linha telefônica bloqueada seis vezes.

A autora diz no processo que o celular ficou inoperante, pela primeira vez, em 11 de novembro de 2024. Conta que, ao entrar em contato com a operadora, descobriu que a linha havia sido bloqueada por meio de ligação telefônica, em razão de furto ou roubo.

Ela diz ainda que foi à loja física para solicitar o desbloqueio da linha, o que foi atendido. Mesmo assim a linha foi bloqueada novamente em outras cinco oportunidades entre novembro e dezembro daquele ano, todas, segundo a operadora, a pedido da própria autora. A consumidora, que negou as requisições, teve de adquirir outra linha telefônica para não ficar incomunicável.

Em sua defesa, a empresa alega que não houve falha na prestação de serviço e que a suspensão da linha ocorreu em razão de perda ou roubo do aparelho. Defende que não estão presentes os pressupostos da responsabilidade civil.

Falha constatada

Decisão do 3º Juizado Especial Cível de Brasília observou que a autora teve a linha bloqueada seis vezes e que o último desbloqueio ocorreu em atendimento a decisão liminar. O magistrado concluiu que “os aborrecimentos sofridos pela autora vão além daqueles próprios do cotidiano” e condenou a empresa a indenizar a consumidora pelos danos morais sofridos.

Ao analisar o recurso da empresa, a Turma Recursal observou que as gravações apresentadas pela ré mostram que os dados da pessoa que solicitou o bloqueio, como data de nascimento e CPF, divergem dos dados da autora. No caso, segundo o colegiado, as provas do processo mostram que houve falha do serviço.

“O reiterado bloqueio dos serviços levado a efeito pela recorrente, não se encontrando a usuária em situação de inadimplência, a privou indevidamente de usufruir serviço que nas circunstâncias se revela essencial para a usuária, acarretando-lhe transtornos que superam os pequenos inconvenientes que se há de tolerar no cotidiano”, escreveu o relator, juiz Daniel Felipe Machado.

O colegiado lembrou ainda do tempo perdido pela autora para que tivesse seu direito reconhecido. “A atitude de desídia do fornecedor de serviços, que se demora no atendimento aos legítimos reclames do consumidor, impondo a este, de forma abusiva, uma verdadeira ‘via crucis’ para o reconhecimento do seu direito, enseja indenização por danos morais. O que se indeniza, nesse caso, é a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor”, completou.

Dessa forma, a Turma manteve a sentença que condenou a empresa a pagar a autora a quantia de R\$ 5 mil a título de danos morais. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0813507-38.2024.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-13/empresa-indenizara-consumidora-por-bloqueios-em-linha-telefonica/>

