

Consumidora que adquiriu celular com restrição deve ser indenizada

A 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal condenou duas empresas a indenizar uma consumidora que comprou um aparelho celular com restrição por perda, furto ou roubo. As empresas deverão ainda substituir o produto por outro da mesma espécie ou de características superiores.

Conta a autora que comprou o aparelho, mas que dez dias depois houve um bloqueio sem que houvesse solicitação. Ela diz que, ao entrar em contato com a operadora, foi informada que o bloqueio ocorreu porque o aparelho constava no sistema da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) como furtado ou roubado e que não seria possível fazer o desbloqueio.

Diz o processo que a autora registrou boletim de ocorrência e que não obteve êxito ao tentar solucionar o problema com as rés. Ela pediu a substituição do aparelho e indenização por danos morais.

Em sua defesa, a empresa afirma que apenas comercializou o produto e que não pode ser responsabilizada pelo bloqueio do aparelho. A companhia telefônica, por sua vez, informa que orientou a autora a procurar uma das lojas físicas com os documentos pessoais e nota fiscal para que solicitasse o desbloqueio.

Responsabilidade de quem?

A decisão de primeira instância julgou improcedentes o pedido da autora. Ela recorreu com o argumento de que a responsabilidade pela solução do problema é das duas empresas.

Ao analisar o recurso, o colegiado destacou que a relação entre as partes é de consumo e que, no caso, não ficou comprovado que houve inexistência de defeito ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Para os magistrados, “as rés são solidariamente responsáveis pelos prejuízos causados à consumidora”.

A turma explicou que, de acordo com o **Código de Defesa do Consumidor**, o consumidor pode optar pela “substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, quando o vício manifestado não for sanado pelo fornecedor no prazo de 30 dias”. “No caso, a restrição não foi sanada e as rés não promoveram a substituição do aparelho celular, legitimando o direito da autora à obrigação de fazer”, completou.

Quanto ao dano moral, o colegiado entendeu ser cabível. “A compra do produto impróprio ao uso, devido ao bloqueio do IMEI do aparelho celular comercializado, por força de perda, furto ou roubo, colocou a autora em uma situação vexatória, forçando-a a relatar o ato ilícito à autoridade policial.”

Além disso, segundo o colegiado, “as várias tentativas frustradas de resolver o problema afetaram os atributos da personalidade da consumidora”.

Dessa forma, as rés foram condenadas a obrigação de substituir o aparelho celular por outro da mesma espécie ou de características superiores, no prazo de cinco dias, e ao pagamento de R\$ 1 mil a título de danos morais. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 0714387-43.2024.8.07.0009

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-21/consumidora-que-adquiriu-celular-com-restricao-deve-ser-indenizada/>

