

Consumidor Direito + Grita

Com o aumento das compras pela internet, muitas pessoas acabam caindo em fraudes. Especialistas dão dicas de como evitá-las e o que fazer caso seja uma vítima de criminosos

Alerta aos golpes virtuais

» JÚLIA ELEUTÉRIO*

Recentemente, um consumidor recebeu uma indenização após ter o nome inscrito no cadastro de inadimplentes devido a compras feitas por meio de fraude. Segundo informações do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), a loja cobrava o autor do processo por três compras que golpistas haviam feito com o seu CPF. Na notícia divulgada pelo TJDFT, a juíza do caso afirmou que “a loja não pode imputar o ônus da fraude ao consumidor” e que “o consumidor sofreu danos ao ter o nome incluído em cadastros de restrição ao crédito por conta de dívida gerada indevidamente”. O autônomo Abelardo Junior, 56 anos, passou por uma situação parecida ao ter seu número de telefone clonado duas vezes e usado para aplicar golpes pelo aplicativo WhatsApp. “Clonaram meu celular e mandaram mensagens com aqueles pedidos de dinheiro, inventando histórias para meus familiares e amigos caírem”, relata. Segundo Junior, o susto foi grande quando ele percebeu o golpe pela primeira vez. Na segunda ocasião, ele já sabia como era feita a fraude e identificou rapidamente o problema para buscar ajuda. “Eu percebi que minhas mensagens não estavam chegando direito para os outros, e lembrei do que tinha acontecido antes. Já fiz o boletim de ocorrência na delegacia e entrei com um processo contra a operadora”, conta.

Aumento de casos

Com a chegada da pandemia do novo coronavírus e o isolamento social, a população passou a fazer mais compras pela internet. Com isso, o risco de os consumidores caírem em golpes virtuais ficou ainda maior. Geralmente, os golpistas procuram roubar os dados dos consumidores, como CPF e números de cartões de crédito e conta bancária. Com essas informações, eles conseguem fazer empréstimos e transações bancárias, além de financiamento, compras



em sites, abertura de contas de telefone, entre outros. Para a advogada especialista em direito do consumidor Danielle Mendonça, os bandidos buscam mecanismos novos para fraudes. Além do golpe do WhatsApp, o PIX tem sido alvo dos bandidos. “O que se nota é a inovação dos criminosos, que demonstram empenho em aprimorar cada vez mais os golpes. A ferramen-

ta de transferência bancária PIX também é outro exemplo onde os criminosos já aprimoraram para obter vantagem indevida”, ressalta. Outro golpe recorrente é feito usando o nome de sites de vendas. Alguns anunciantes recebem ligações de golpistas que se passam por supostos funcionários dos sites. Na ocasião, eles afirmam que, para aprovar o anúncio, precisam de um código de verificação

que será enviado por mensagem no número de telefone que aparece no próprio anúncio. Segundo a especialista, essa modalidade de contato vem se tornando muito comum, pois num descuido você pode ter seu celular clonado e todos os seus dados expostos, quando você passa o código que chega em seu número ao golpista. “Jamais forneça esse tipo de informação”, alerta.

» Proteja-se

1-

Não visitar sites suspeitos e inserir dados neles

2-

Não clicar em links ou abrir e-mails incomuns

3-

Pesquisar sobre as lojas antes de fazer compras on-line

4-

Utilizar programas e medidas de segurança no computador e nos aplicativos de telefone

5-

Não fornecer senhas ou dados para desconhecidos

Como se defender

É primordial que o consumidor não compartilhe seus dados sem antes verificar as informações de quem está solicitando, seja um site, uma ligação, um e-mail ou uma mensagem. O importante é saber se é confiável ou não, principalmente em ambientes virtuais. O consumidor que tiver seus dados pessoais utilizados indevidamente, como para a realização de compras pela internet, deve fazer o registro de um boletim de ocorrência em uma delegacia. O especialista em direito do consumidor Welder Lima ressalta que, além de registrar a ocorrência policial, também é importante informar a fraude à empresa na qual o criminoso fez as compras. Segundo o advogado, “a possibilidade de fraudes integra o risco da atividade exercida pela empresa e cabe ao fornecedor adotar mecanismos capazes de mitigar o risco de uso fraudulento de dados de terceiros, buscando assegurar-se da real identidade do comprador”. Para casos como o apresentado pelo TJDFT, é cabível danos morais pelos constrangimentos e danos materiais, se for o caso de perda/prejuízo patrimonial. Entretanto, a advogada Danielle Mendonça destaca que “se for o caso de negativação indevida do CPF do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito, o dano moral é presumido, ou seja, não há a necessidade de provar os abalos sofridos”.

***Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura**

MAU ATENDIMENTO

OPERADORA VIVO

» ADELTO RODRIGUES GONÇALVES
INDAIATUBA-SP

O leitor Adeldo Gonçalves, de Indaiatuba (SP), escreveu ao *Grita do Consumidor* para reclamar do mau atendimento da operadora Vivo. “No dia 5 de abril, pedi para que cancelassem a linha do meu número, mas quatro dias depois, constatei que o serviço não havia sido efetivado. Tentei mais uma vez cancelar a linha, conforme o protocolo 0904202159951604, mas até agora não sei se o cancelamento foi concretizado. Sem contar que perdi mais de meia hora para falar com o atendente e esperar na linha para dar uma nota ao serviço. Digitei duas vezes a nota 1 (péssimo atendimento), mas a ligação acabou cortada. E fiquei sem saber se a linha foi realmente cancelada porque a operadora não retornou a ligação. Como mudei de endereço, tentei obter os serviços de internet e telefone da Vivo, mas a resposta que recebi de um atendente é que não havia disponibilidade de linhas para meu novo endereço. Ressaltaram, que, se a casa ficasse num condomínio fechado, o serviço poderia ser realizado mais rapidamente. Diante disso, contratei os serviços de Internet e linha telefônica de outra operadora, que, até o momento, têm atendido bem às minhas necessidades”, alega.

Resposta da empresa

A Vivo informa que não encontrou viabilidade técnica para instalar seus serviços na localidade desejada. “A empresa reforça que avalia constantemente a possibilidade de ampliações de sua rede para oferecer o melhor serviço a seus clientes em todo o país, considerando a demanda e critérios técnicos para expansão de seu atendimento. Em contato com o Sr. Adeldo, ficou ciente das tratativas realizadas.” Em relação ao mau atendimento, a Vivo respondeu que “tem como estratégia ter o cliente no centro de suas decisões, mesclando metodologias e promovendo a melhor experiência ao cliente”, esclarece.



Caio Gomez/DA Press

CUIDADOS NA PANDEMIA SUPER ADEGA

» RITA MARTINS
ARNIQUEIRA

A autônoma Rita Martins, moradora da Arniqueira, entrou em contato com o *Grita do Consumidor* para relatar que o mercado Super Adega, de Taguatinga, não está cumprindo todos os protocolos de cuidado contra a covid-19. “Quando cheguei no mercado, peguei o carrinho e fui para a entrada. Eles não estão aferindo a temperatura e a higienização dos carrinhos não é feita direito. Havia bastante pessoas no mercado. Acredito que estamos passando por uma fase que exige ainda mais cuidado”, conta.

Resposta da empresa

Até o fechamento desta edição, a Super Adega não havia se pronunciado. Em caso de resposta, a nota será republicada.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331	Anac 0800 725 4445	ANP 0800 970 0267	Anvisa 0800 642 9782	ANS 0800 701 9656	Decon 3362-5935	Inmetro 0800 285 1818	Procon 151	Prodecon 3343-9851 e 3343-9852
---------------	--------------------	-------------------	----------------------	-------------------	-----------------	-----------------------	------------	--------------------------------