

Consumidor Direito + Grita

Especialistas alertam sobre a crescente vulnerabilidade das vítimas de roubos e furtos de aparelhos e a responsabilidade das instituições financeiras com a proteção de dados em casos de fraudes

Meu celular foi roubado. Como devo proceder e me proteger

» FERNANDA CAVALCANTE*

Os dados mais recentes sobre furtos e roubos (com violência) no Distrito Federal em 2023, mostram que essas são situações recorrentes que afetam o consumidor. Segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, no ano passado, o DF registrou 25.594 ocorrências de furtos e roubos de celulares, uma média de 70 ocorrências por dia. Situações que podem expor informações pessoais da vítima e levá-la a receber golpes financeiros.

Ana Cecília Chaves de Azevedo, advogada especializada em direito do consumidor, explica que as instituições financeiras devem responder às solicitações de bloqueio de contas e cartões formuladas pelo consumidor o mais rápido possível. O mesmo se aplica para requerimentos de contestação de transações bancárias indevidas.

"Quanto à responsabilidade dessas instituições financeiras, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 479, já determinou que elas respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias", declara.

"A corrente jurisprudencial do STJ, contudo, vem considerando fortuito interno como a transação bancária indevida realizada após a comunicação de roubo ou furto feita pelo consumidor à instituição financeira. Ou seja, estas instituições arcam financeiramente com qualquer prejuízo realizado após terem tomado ciência do episódio criminoso", completa.

Maria Clara Anselmo, 20, é estudante e estagiária. Ela teve o celular furtado no transporte, enquanto respondia as demandas do trabalho, por mensagem. "O homem passou tão rápido e arrancou tão



G O M E Z

rápido da minha mão que nem se eu quisesse reagir eu teria essa oportunidade. Me senti impotente, principalmente porque estava mexendo no celular no transporte público por uma questão de necessidade", conta.

Além de triste, ficou assustada, principalmente porque o celular estava desbloqueado, ainda aberto no aplicativo. "O medo era de mandarem mensagens para os meus familiares tentando aplicar golpe, então, de imediato, liguei para minha amiga para ela tentar localizar o meu celular e bloqueá-lo", relata.

Mesmo sem todas as informações necessárias, Maria Clara obteve suporte tanto da operadora quanto do banco. "Consegui ressaltar minhas contas, minha linha, meus cartões, tudo", continua. Ela também aconselha quem quer usar senha e os tipos de proteção

existentes para tudo aquilo que é importante para você. Então, não só banco, mas, por exemplo, eu tinha senha para os meus documentos. Também é importante manter tudo salvo, principalmente documentos, porque perdi muita coisa nessa situação", completa.

Isabela Lima Monteiro, 20, foi outra vítima de furto. Ocorreu dentro do banheiro feminino de um shopping da cidade. Ela conta que não obteve suporte da administração do local. "Assim que dei falta do aparelho, voltei ao lugar que havia deixado, mas já não estava lá. Corri até a administração do local e pedi para ver as câmeras, o que me foi negado. Também perguntei nas lojas ao redor, e fui ao achados e perdidos, mas nada foi feito", conta.

Segundo o advogado especialista em direito do consumidor, Tiago Oliveira, o shopping não tem responsabilidade. "Mas ela pode

fazer uma comunicação extrajudicial ao shopping solicitando o acesso às imagens. Caso seja negado, ela pode pedir que o juiz obrigue o shopping a dar acesso às imagens", revela.

Para aqueles que são roubados (com uso de violência) fica mais difícil proteger o acesso aos dados pessoais, como no caso de José Guilherme Machado. Em abril deste ano, ele foi assaltado à mão armada e a única reação dele foi colaborar completamente com os assaltantes, para preservar a vida. Imediatamente após o assalto, pediu o celular emprestado a um casal que passava pelo local e ligou para o 190, da Polícia Militar. No entanto, os agentes não conseguiram rastrear os assaltantes. Depois, José Guilherme foi a uma delegacia próxima para registrar o Boletim de Ocorrência. "Durante o assalto, os criminosos me forçaram a

Programa Celular Seguro

» Realizado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), visa combater o roubo e o furto de aparelhos celulares no país. Uma das saídas propostas pelo MJSP para reduzir esse tipo de crime é a utilização de uma tecnologia para comunicar o crime e, ao mesmo tempo, acionar bloqueios do próprio aparelho, dos aplicativos bancários e de eventuais acessos disponíveis no dispositivo móvel.

» O Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) debateu com entidades setoriais, agências regulatórias e empresas de telefonia e de tecnologia formas de combater o roubo e o furto de aparelhos celulares no país.

» Uma das saídas propostas pelo MJSP para reduzir esse tipo de crime é a utilização de uma tecnologia para comunicar o roubo ou o furto e, ao mesmo tempo, acionar bloqueios do próprio aparelho, dos aplicativos bancários e de eventuais acessos disponíveis no dispositivo móvel. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), instituições financeiras e as operadoras de telefonia colaboraram com o Ministério da Justiça e Segurança Pública para o desenvolvimento do projeto.

» A parceria resultou na solução Celular Seguro. A partir dele, os parceiros dessa iniciativa serão alertados e tomarão providências necessárias para evitar maiores problemas.

Fonte: Gov BR

passar a senha do celular. Com esta senha, os assaltantes conseguiram realizar duas transações bancárias, de contas diferentes", detalha.

Quanto à venda de celulares, o consumidor deve ser informado no ato da compra sobre a garantia do aparelho telefônico e sobre as coberturas em caso de aquisição do seguro. "Eventuais cláusulas que limitem a cobertura securitária, como furto qualificado e furto simples, se não estiverem expressas no contrato de forma didática e se não forem devidamente informadas ao cliente no ato da aquisição, serão afastadas pela Justiça, por trazerem desequilíbrio ao contrato e por colocarem o consumidor em evidente desvantagem", aponta Jéssica Marques, especialista em direito do consumidor e penal.

"Ocorrendo o sinistro coberto pelo contrato de seguro, deve

a seguradora fornecer outro aparelho ao consumidor ou cumprir eventual previsão contida no ajuste, desde que esteja dentro do período de cobertura e que a situação esteja dentro das hipóteses previstas em contrato", assegura.

Ela também esclarece que, no caso de roubo ou furto de celular, deve o consumidor registrar o Boletim de Ocorrência (que pode ser feito de forma eletrônica) e requerer perante a seguradora o cumprimento do contrato de seguro, requerendo o fornecimento de um novo aparelho. Caso a seguradora se recuse a cumprir o contrato, o consumidor poderá acionar o Procon e recorrer à Justiça, buscando, inclusive, indenizações pelos eventuais prejuízos morais e materiais sofridos.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» HURB PACOTE DE VIAGEM

Em 22 de março de 2022, Érico Arantes adquiriu um pacote de viagem para Nova Iorque com o Hotel Urbano (a Hurb), planejando viajar com a irmã e a namorada. Mesmo compreendendo o caráter volátil dos pacotes promocionais, ele não esperava enfrentar tantos transtornos. Sua irmã, inclusive, passou pelo processo complicado de obtenção de visto, uma experiência que deveria ter sido facilitada pela organização antecipada da viagem.

A Hurb, no entanto, informou que não havia encontrado uma tarifa promocional disponível para o período informado e pediu que Érico escolhesse outra data. Apesar da dificuldade em encontrar três novas disponibilidades, sugeriu outras datas. Porém, quando a segunda data chegou, a empresa novamente alegou não ter encontrado tarifas e, mais uma vez, pediu que ele aguardasse, sem oferecer nenhuma satisfação concreta.

Após esses episódios, ele registrou uma reclamação no ReclameAqui. A resposta da Hurb foi padrão: informaram que estavam avaliando o caso e que ele deveria aguardar um e-mail. No entanto, mesmo após mais de um mês, a empresa continua sem fornecer qualquer resposta ou solução definitiva. A falta de comunicação e de respeito com o consumidor causou danos morais significativos, aumentando o estresse e a frustração de Érico e de sua família.

Resposta da empresa

O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 13 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e parceiros. A companhia reconhece os problemas enfrentados,



mas ressalta que segue trabalhando em força-tarefa para a normalização das operações, prezando pelo melhor interesse de seus stakeholders.

Em relação à solicitação do **Correio Braziliense**, a companhia informa que o pacote com destino a Nova Iorque se encontra ativo até o momento. A empresa afirma que, devido à indisponibilidade das ofertas promocionais, o cliente deve sugerir novas datas dentro do período de validade do pacote, que vai até novembro deste ano, por meio do formulário de viagem.

No mais, os viajantes que tiverem qualquer questão ou dúvida devem entrar em contato com a empresa por meio de um dos seus canais oficiais de Atendimento ao Cliente. É possível falar diretamente com o time de consultores do Hurb por meio de formulário de atendimento, chat na plataforma ou telefone.

Por fim, o Hurb frisa que, em prol da escuta ativa e cuidado com seus públicos, está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.

Comentário do consumidor

A resposta da empresa Hurb não evidencia um efetivo compromisso com apresentação de solução, considerando que já realizamos a indicação de novas datas mais de uma vez, ocasiões em que a empresa informou não encontrar "tarifas promocionais", isso já perto das datas sugeridas, sem retorno antecipado, causando transtornos nas agendas e danos morais e financeiros. Pedimos que a empresa honre seu compromisso de "prezar pela transparência com os seus viajantes e parceiros" e viabilize a realização da viagem ainda em tempo, indicando datas válidas e realizando a marcação dos voos e hospedagem, considerando que esclarece, na mensagem, que o pacote está ativo e que deseja atender aos interesses de seu público consumidor.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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