



## Lei brasileira protege quem teve aparelho celular clonado

A clonagem de aparelhos celulares é um crime muito comum hoje em dia e todos nós conhecemos alguém que já foi clonado. Eu mesmo fui clonado duas vezes num período de três meses e tive que comprar outro aparelho. As ocorrências são tantas que recentemente o Procon de São Paulo autuou uma grande operadora de telefonia celular pelo alto número de usuários que tiveram a sua linha clonada, com uma multa que pode chegar até R\$ 3 milhões, além da empresa ter a venda de seus produtos e serviços interrompida até que o problema de clonagem seja resolvido – ou pelo menos amenizado.

Mas a pergunta é: o consumidor tem como se defender da clonagem e suas consequências?

A resposta é: Sim!

De repente, o consumidor recebe aquela conta altíssima no fim do mês ou detecta que está havendo interferência nas suas ligações. O primeiro passo é ligar imediatamente para o serviço de atendimento ao cliente da operadora e abrir um processo, informar o ocorrido.

Por sua vez, a linha será examinada e, segundo resolução da Anatel, a empresa tem que mandar uma conta detalhada para o usuário em até cinco dias úteis.

O problema começa a se agravar quando é comprovado que o usuário foi realmente clonado. A operadora logo vem aquela proposta indecente: “sugere” que o consumidor compre um novo aparelho ou troque de linha. Que absurdo! Além de ser vítima, ainda tem que pagar por um outro aparelho, se não quiser abrir mão daquele número tão conhecido por todos.

Mas a lei diz que os danos causados por clonagem de linhas de telefone celular devem ser de responsabilidade da operadora. O que protege o consumidor neste caso é o inciso IV do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que garante a reparação dos danos patrimoniais e morais sofridos. Afinal, uma vez que uma empresa de telefonia se propõe a prestar o serviço, é obrigada a garantir a segurança do sistema. O consumidor não tem culpa alguma pela clonagem. O consumidor é a vítima!

Por exemplo, imagine os prejuízos de um representante comercial que vive de vendas, recebe pedidos por seu número de telefone celular conhecido pelos seus clientes, teve o seu celular clonado e agora terá de trocar o aparelho ou a linha. Ele pode entrar com uma ação de reparação de danos morais e materiais no Juizado Especial Cível, por ter ficado sem a linha do celular, requerendo a reparação dos prejuízos financeiros que sofreu se não teve acesso à sua caixa de mensagens, deixou de fechar negócios ou perdeu clientes. Afinal, na maioria das profissões, hoje as pessoas dependem do telefone para se sustentar.



Já o ressarcimento das contas telefônicas referente ao período da clonagem, assim como todas as despesas causadas pela falta do serviço, o custo de um novo aparelho e eventuais prejuízos materiais, seja pessoal ou profissional, podem ser indenizados caso seja constatada a fraude. Para tanto, o consumidor deve ingressar na Justiça com uma ação de reparação de danos, juntando provas de todas as despesas a serem reembolsadas.

Vale também ressaltar que os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor são válidos para qualquer tipo de plano contratado, independente se a linha for pré ou pós-paga. Se a operadora insistir nas práticas abusivas, o caminho é denunciar ao Procon ou contratar um advogado.

**Date Created**

02/11/2004