

Medidas anti-fraude devem ser assumidas por empresas

A Justiça do Rio de Janeiro considera ilegal prática anti-fraude da Claro que obriga o consumidor a adquirir novo aparelho com tecnologia GSM. Segundo a juíza Márcia Cunha, da 2ª Vara Empresarial, cabe à operadora de telefonia proteger o sistema contra fraudes e não ao consumidor.

A Claro alega que o bloqueio é uma medida de segurança, para evitar clonagem, já que o serviço prestado através da tecnologia TDMA é mais suscetível às fraudes.

Os clientes da operadora, que utilizam aparelho com a tecnologia antiga, têm que desbloquear os seus celulares a cada oito horas. Para tanto, precisam digitar uma senha fornecida pela empresa, cadastrá-la através de um ramal e lançar um código. Após uma hora, o processo é finalizado e o celular desbloqueado. Em seguida, eles recebem uma mensagem sugerindo a troca por outro aparelho, com tecnologia GSM, a fim de evitar todo o trabalho.

De acordo com a juíza, “não é difícil imaginar o esforço do consumidor, com sua linha de telefone bloqueada, embora tenha pago a conta de consumo no vencimento, para buscar uma outra linha de telefone que esteja funcionando, realizar a ligação para o tele-atendimento da ré, conseguir ser atendido e, se a ligação não for interrompida antes, ser informado sobre qual senha que deve utilizar e sobre os procedimentos que deve adotar apenas para fazer voltar a funcionar a linha contratada por mais oito horas, cujas obrigações contratuais que lhe cabem são rigorosamente cumpridas”.

Para o consumidor, a troca do aparelho por outro de tecnologia distinta não seria uma escolha consciente, mas a única alternativa para ter a linha funcionando do modo como foi previsto em seu contrato.

Por esses motivos, a justiça fluminense concedeu a liminar na ação civil pública, apresentada pelo Ministério Público do Rio, e determinou que a prática de bloqueio seja cancelada. Caso descumpra a decisão, a Claro terá que pagar multa diária de R\$ 50 mil. Cabe recurso.

Date Created

24/03/2007