

CLONAGEM DE DOCUMENTOS

Vem se tornando cada vez mais comum, na área de telefonia e bancária, o que usualmente se denomina clonagem, ou seja, uma verdadeira ação criminosa, que prejudica diretamente o consumidor. Embora compreenda uma grande série de atuações, no mais das vezes a clonagem é caracterizada pela utilização de documentos falsos (RG e CPF), para contratar com bancos, operadoras de telefonia etc, fazendo-se passar pelo consumidor. Quando o consumidor percebe a situação muitas já está com o nome inscrito no SERASA e no SCPC, impossibilitado de conseguir crédito, e com uma dívida perante os fornecedores. Ao se encontrar em uma dessas situações, o consumidor deve imediatamente procurar a Delegacia de Polícia mais próxima de sua residência, e registrar uma ocorrência. De posse do registro, deve realizar uma reclamação para a o banco ou operadora de telefonia, explicando o acontecido, e pedindo a exclusão das restrições, débitos indevidos ou quaisquer danos que esteja sofrendo. Caso esse pedido não seja atendido, em tempo hábil, o próximo passo é denunciar o fato para o BANCO CENTRAL ou ANATEL (Agência Nacional de Telefonia), pelo telefone ou internet, bem como ao PROCON. Em ambos os casos, serão instaurados procedimentos de averiguação, que podem resolver o problema, e até redundar na aplicação de multa para a operadora. Se mesmo assim não houver nenhuma atitude, por parte da empresa, a propositura de ação ao Poder Judiciário, através de advogado, é essencial para fazer cessar os danos, bem como para pleitear a devida reparação ou compensação econômica. É preciso deixar bem claro, que apesar das companhias telefônicas também saírem prejudicadas com essas fraudes, é sua responsabilidade legal e contratual, em razão dos benefícios econômicos que obtém com a prestação do serviço, de arcar com todos os prejuízos havidos pelo consumidor. Assim, devem zelar para que os serviços oferecidos ao mercado sejam prestados de forma correta e segura, sem danos, de qualquer natureza, para o destinatário final de sua atividade econômica.

Rodrigo Brum Silva

Coordenador Executivo

PROCON - LONDRINA