

Vítimas de WhatsApp ou Chip clonado tem direito a indenização. Como proceder?

Cada vez mais comum no Brasil o golpe envolvendo o Chip Swap, técnica que consiste em cancelar um chip junto a operadora de telefonia móvel. A partir desta clonagem do chip o atacante inicia aplicativos como WhatsApp e se passa pela vítima.

Neste momento tem acesso a inúmeras informações, como dados de e-mails, serviços que a vítima utilizava e até mesmo dados bancários, permitindo ao mesmo solicitar empréstimos a amigos ou sacar valores indevidos, até mesmo manipulando contas bancárias.

Recentemente em São Paulo, uma mulher que teve o WhatsApp clonado teve uma decisão favorável no Tribunal de Justiça do Estado, que condenou a operadora de telefonia móvel Claro a indenizar em R\$ 20.000,00 pelos danos causados.

No caso específico, a partir da invasão, o fraudador conseguiu acesso ao aplicativo de mensagens, devassando a privacidade da vítima. Ao entrar em contato com a operadora, foi orientada a trocar de linha. No caso, alega que até a linha nova foi clonada.

Na primeira instância a condenação foi de apenas R\$ 5 mil reais, porém, em segunda instância, o desembargador relator Roberto Mac Crackern entendeu se tratar o caso de falha na prestação de serviço, previsto no art. 14 do Código de

Defesa do Consumidor,
majorando a indenização para R\$ 20 mil reais.

A condenação abre um importante precedente para que vítimas do perigoso Golpe do Chip Swap sejam reparadas, considerando que é impossível desconsiderar que conquanto alguns usuários não apliquem as medidas de verificação em duas etapas em seus aplicativos, é fato comprovado tecnicamente que o golpe é bem-sucedido diante de falha, dolosa ou culposa, da operadora de telefonia móvel em avaliar um pedido de troca de chips, a partir de dados obtidos da vítima. Uma simples checagem para outro telefone ou e-mail da vítima reduziria e muito o risco a materialização do golpe. As operadoras não se movimentam, infelizmente.

Assim, as operadoras de telefonia normalmente alegam nos autos que também foram vítimas de fraude, porém o Judiciário vem entendendo se tratar de negligência e falta de cautela da Ré ao não adotar medidas eficazes para evitar a fraude.

De maneira que as vítimas devem:

a) preservar todo o histórico e prints de abordagens do criminoso e de amigos que fizeram contato relatando o problema; b) os registros de danos e acessos indevidos causados, c) todos os protocolos de contato com a operadora, c) realizarem um laudo técnico no dispositivo, por meio da perícia digital, juntamente para comprovar que a vítima não deu causa à fraude e evidenciar o golpe.

A partir daí reunir a documentação do contrato do plano e chip e buscar o apoio de um advogado especialista em direito digital para a adoção das medidas cabíveis. Lembrando que caso um novo chip tenha sido contratado com documentos da vítima, a operadora, que não terá o contrato, alegará que tem “telas sistêmicas” e que estas valem como um contrato. Desnecessário dizer que a jurisprudência majoritária não aceita a referida tese e imputa à operadora a negligência no processo de contratação, o que gera o dever de indenizar.