

## DEFESA DO CONSUMIDOR



### ONDE RECLAMAR

O Juizado Especial Cível fica na Rua Erasmo Braga 115, sala 103-A, Lâmina I, e atende reclamações de até 40 salários mínimos, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h. Mais informações pelos telefones 3133-3920/3921.

#### TELEFONIA

### Cliente tem 10 anos para ir à Justiça

Quem se sentir lesado por repetição de cobrança indevida de serviços de telefonia tem dez anos para ajuizar uma ação contra a operadora,

de acordo com uma decisão da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça. O STJ entendeu que as cobranças de telefonia devem seguir a norma geral prevista no artigo 205 do Código Civil, que estabeleceu a prescrição de uma década para ações envolvendo tarifas de água e esgoto. Para o

relator do recurso na Corte Especial, ministro Og Fernandes, a repetição de cobrança indevida por serviços não contratados de telefonia não diz respeito a enriquecimento sem causa. Isso, sim, justificaria aplicação de prescrição em apenas três anos.

#### PELA INTERNET

### Inscrições abertas para cursos do MJ

Vão até o dia 18 as inscrições para os cursos a distância da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça (MJ). Os cursos

oferecidos são: Oferta e Publicidade; Introdução à Defesa do Consumidor; e Programa de Educação Financeira para Consumidores. Este ano, Luciano Timm, secretário Nacional do Consumidor, abriu vagas para empresas. A ideia, diz, é melhorar as práticas dos fornecedores. Terão prioridade as

empresas que estão cadastradas no portal de intermediação de conflitos do ministério, o Consumidor.gov.br. Para se inscrever, basta ser maior de 16 anos e preencher o formulário (bit.ly/2EkSWrN). As aulas começam em 26 de março.

#### COMEMORAÇÃO

### Idec faz mutirão de atendimento

No Dia Mundial do Consumidor, 15 de março, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) fará um mutirão de atendimento gratuito,

aberto ao público, pelo telefone (11) 3874-2156 e presencialmente, na sede da ONG, em São Paulo. Durante todo o mês de março, o instituto terá programação especial de divulgação de direitos no site da entidade (idec.org.br) e nas redes sociais.

# Vítimas de golpes com cartões podem não ter direito a ressarcimento

Bancos só têm sido responsabilizados quando a fraude acontece por vazamento de dados ou falha operacional

LETYCIA CARDOSO  
letyca.cardoso@extra.net.br

Os golpes com cartões de crédito e de débito fazem a cada dia um maior número de vítimas. E as grandes multidões dos blocos de carnaval — como os previstos para sair hoje no Rio — são um local propício para a atuação dos estelionatários. Eles aproveitam a concentração de pessoas e a falta de atenção dos foliões para fazer novas vítimas.

Em um dos golpes, o comprador digita na maquininha, sem perceber, a senha do cartão no campo destinado ao valor da compra. Dessa forma, os números digitados podem ser visualizados. No campo reservado à senha, aparecem apenas asteriscos. O bandido consegue, então, roubar a senha, devolvendo ao consumidor um cartão similar. Em geral, a vítima só percebe a troca ao tentar usar o cartão novamente.

Foi exatamente o que aconteceu com o jornalista Oldon Machado, de 42 anos. Na sexta-feira, véspera de carnaval, ele deixou um baile de madrugada, pegou um táxi, pagou a corrida com o cartão e, somente no dia seguinte, per-

cebeu que o que estava em sua carteira não era o seu. Tarde demais: o criminoso já havia feito compras no total de R\$ 31 mil. Imediatamente, ele comunicou as transações irregulares ao banco. A instituição, porém, ainda analisa o caso.

— Digitei duas vezes a senha e deu erro. Nisso, quando estava abrindo a carteira para dar dinheiro, ele me deu um cartãozinho, assim como o meu. Nem percebi que era uma armação — contou.

O banco nunca liga pedindo dados pessoais. Desligue e informe o fato ao gerente

Nos casos em que há descuido da vítima, o banco não costuma se responsabilizar. Nem o Judiciário tem dado ganho de causa ao consumidor. Ou seja, é ele quem acaba arcando com o prejuízo.

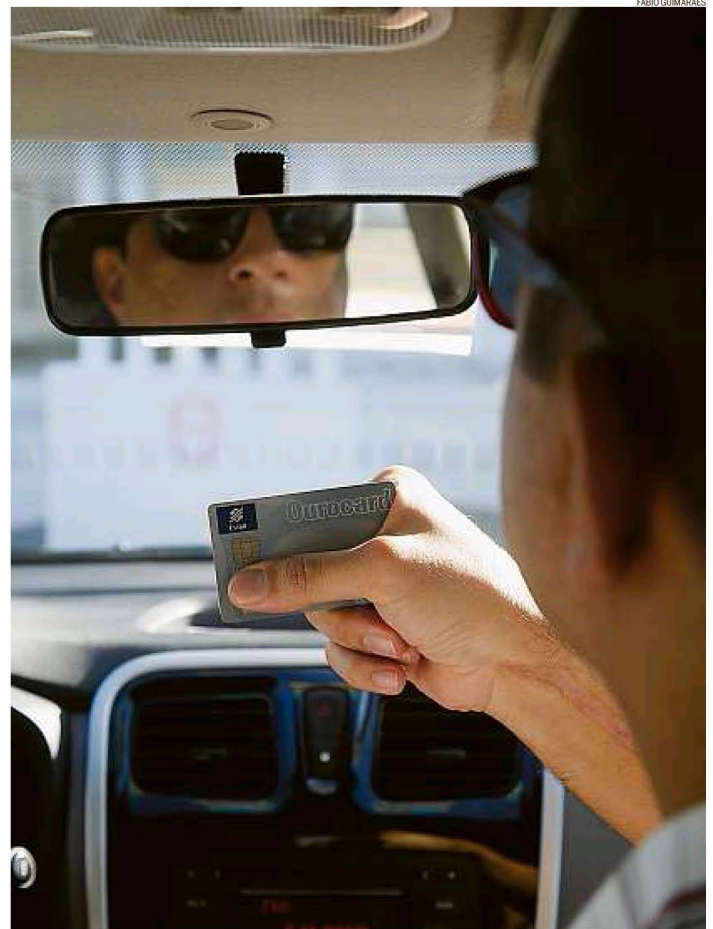
De qualquer forma, o advogado Gustavo Gonçalves Gomes aconselha que em caso de fraude a pessoa faça um boletim de ocorrência, a fim de comprovar sua boa-fé, e

abra um processo administrativo no banco:

— Se os bandidos têm posse de CPF, nomes dos pais e outros dados da vítima, pode-se interpretar que houve vazamento de informação, o que facilitou a aplicação do golpe. Sem indícios de vazamento de dados ou alguma questão operacional envolvendo o banco, não há chance de ressarcimento.

A aposentada I.C., de 75 anos, que não quis ser identificada, ficou com um prejuízo de R\$ 11 mil. Ela recebeu uma ligação e foi convencida de que seu cartão havia sido clonado. A pessoa que se passou por funcionária do banco perguntou se ela reconhecia uma compra de R\$ 3 mil feita em Santa Catarina. Em seguida, a idosa foi orientada a entregar o cartão a um portador, que o levaria à polícia para fazer uma perícia no chip. A atendente disse ainda que ela deveria fornecer a senha durante a ligação para que houvesse o cancelamento.

— Achei que estava falando com o banco. Foram sacados R\$ 11 mil. E o banco considerou a queixa inconsistente, porque entreguei a senha e o cartão à quadrilha — contou a idosa.



Prejuízo. Oldon Machado teve o cartão trocado ao pagar o táxi na véspera do carnaval: fraude lhe custou R\$ 31 mil

Segundo Walter Faria, diretor adjunto de Operações da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), com a adoção do cartão com chip, o que dificulta a clonagem, no início da década, as quadrilhas passaram a investir contra os clientes. A Febraban periodicamente alerta que os bancos não telefonam pedindo dados pessoais.

— Se receber um suposto contato do banco, deixe a linha presa e, de outro telefone, ligue para a central da instituição para verificar se é verdade. Ao cortar o cartão, corte o chip. Só assim ele ficará inutilizável — explica Faria. Ele recomenda ainda que nunca se entregue o cartão a

outra pessoa. Nem durante a operação de compra:

— Durante o pagamento, você deve pegar a máquina para digitar a senha e você mesmo deve retirar o cartão.

A Fundação Procon-SP aconselha também a verificar os valores no comprovante e sempre conferir o cartão antes de guardá-lo.

#### O que fazer para se proteger de armadilhas

> **Não tire a mão do cartão**  
Durante o pagamento, o consumidor deve pegar a máquina para digitar a senha e ele mesmo deve retirar o cartão. Para ter mais segurança, o usuário pode colar um adesivo no cartão, para evitar que seja substituído sem que perceba a troca.

> **Faça registro na delegacia**  
Em caso de fraude, faça um boletim de ocorrência para provar sua boa-fé. Abrir um processo administrativo no banco também é recomendável.

> **Ressarcimento**  
Os bancos só têm sido responsabi-

lizados e obrigados a ressarcir o consumidor em casos em que há indícios de vazamento de dados ou vulnerabilidade operacional do banco. Se o bandido tem CPF e outros dados da vítima, por exemplo, pode-se interpretar que um vazamento facilitou a realização da fraude.

> **Acompanhe o extrato**  
Segundo especialistas, os fraudadores nunca agem uma única vez. De modo geral, costumam fazer uma compra pequena e, se não é contestada, entram em ação novamente. Por isso, é recomendável acompanhar o extrato da conta corrente e ativar a notificação pelo

celular para compras no cartão. Se observar qualquer irregularidade, acione o banco imediatamente.

> **Peça o recibo**  
Peça e confira o recibo da transação. Se algo der errado, você pode pedir o cancelamento da operação imediatamente.