

# Claro deve indenizar cliente cujo chip foi clonado

25/06/2022

Devido à falha na prestação de serviço e à falta de garantia de segurança, o 3º Juizado Especial Cível de Fortaleza condenou a operadora de telefonia Claro a indenizar uma cliente em R\$ 4 mil pela clonagem de seu chip.

Reprodução



Golpistas enviaram mensagens a clientes da vítima pedindo transferências bancárias<sup>Reprodução</sup>

O golpe de clonagem, conhecido como *SIM swap*, ocorre quando o número de telefone é transferido de um chip para outro. O falsário normalmente liga para operadora, se passando pela vítima, fornece os dados necessários e solicita a ativação do número no novo chip. Com isso, obtém acesso a ligações e mensagens.

A autora, uma gerente de banco, usava sua linha móvel profissionalmente há mais de 15 anos. Em 2020, ela perdeu o acesso e clientes lhe informaram que haviam recebido mensagens suas com pedido de transferência bancária.

Ela trocou o chip do telefone em uma loja da Claro, mas o fato se repetiu mais vezes em poucos dias. Ao todo, sua linha foi tomada em quatro oportunidades, apesar de ela trocar reiteradamente o chip e promover o bloqueio. Com isso, ela decidiu abandonar o número e contratar outra linha.

Para o juiz Gonçalo Benício de Melo Neto, os pedidos de transferências aos clientes geraram abalo de confiança na vida profissional da autora.

A Claro alegava que a fraude teria ocorrido por meio do WhatsApp. O magistrado, no entanto, observou que os golpistas só puderam usar o aplicativo devido à "negligência da operadora ao possibilitar a clonagem".

Além disso, a autora perdeu acesso completo ao chip e sua linha ficou muda. Isso não teria ocorrido se o golpe fosse uma clonagem de WhatsApp.

"Esse tipo de fraude tem sido corriqueiro e ocorre, no mais das vezes, com a facilitação de funcionários das próprias operadoras, sendo a empresa de telefonia responsável em oferecer seus serviços de forma segura e transparente aos seus clientes, o que não ocorreu no caso dos autos", apontou.

Atuou no caso o advogado **Ricardo Mendonça**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**3000381-29.2021.8.06.0017**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jun-25/claro-indenizar-cliente-cujo-chip-foi-clonado/>