

COMISSÃO PARLAMENTAR MISTA DE INQUÉRITO DESTINADA A INVESTIGAR OS ATAQUES CIBERNÉTICOS QUE ATENTAM CONTRA A DEMOCRACIA E O DEBATE PÚBLICO; A UTILIZAÇÃO DE PERFIS FALSOS PARA INFLUENCIAR OS RESULTADOS DAS ELEIÇÕES DE 2018; A PRÁTICA DE CYBERBULLYING SOBRE OS USUÁRIOS MAIS VULNERÁVEIS DA REDE DE COMPUTADORES, BEM COMO SOBRE AGENTES PÚBLICOS; E O ALICIAMENTO E ORIENTAÇÃO DE CRIANÇAS PARA O COMETIMENTO DE CRIMES DE ÓDIO E SUICÍDIO.



REQUERIMENTO Nº DE 2020

Requeiro, que ouvido o Plenário desta Comissão Parlamentar de Inquérito, seja convocado a prestar esclarecimentos:

- o senhor, **JOSÉ FÉLIX**, Presidente da Claro Brasil

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 58, §§ 2º, II e 3º da Constituição Federal; do art. 151 do Regimento Comum do Congresso Nacional, dos art. 93, II e 148 do Regimento Interno do Senado Federal; do art. 36, II do Regimento Interno da Câmara dos Deputados e do art. 2º da Lei 1.579 de 18 de março de 1952, requeiro a Vossa Excelência, que, ouvido o Plenário desta Comissão Parlamentar Mista de Inquérito, seja convocado a prestar esclarecimentos nesta CPMI:

- o senhor, **JOSÉ FÉLIX**, Presidente da Claro Brasil.

JUSTIFICAÇÃO

A Comissão Parlamentar Mista de Inquérito foi criada para investigação dos ataques cibernéticos que atentam contra a democracia e o debate público; da utilização de perfis falsos para influenciar os resultados das eleições de 2018; da prática de cyberbullying sobre os usuários mais vulneráveis da rede de computadores, bem como sobre agentes públicos; e do aliciamento e orientação de crianças para o cometimento de crimes de ódio e suicídio.

Cumprе salientar que no dia **30/05/2020**, alguém acessou o sistema da **CLARO S.A.**, às 13:28:19, e transferiu o meu número - (51) 99313-9438 - do chip que estava no meu aparelho (nº 89550532590027038756) e habilitou em outro chip (nº 89550532970271025374). Estava em deslocamento rodoviário no Estado do Paraná, sem nenhum sinal, impossibilitado de utilizar o aparelho (internet, ligações, WhatsApp, etc.), achando ser um problema de sinal/sistema, pois estava na rodovia Régis Bittencourt, voltando para Canoas/RS.

Após verificar que outros ocupantes do veículo estavam com sinal, entrei em contato com a CLARO de outro aparelho, às 16:06, onde falaram que iriam “resetar” a linha e que num prazo de até 02 horas retornaria a funcionar, como não voltou a funcionar e, desconfiado de alguma irregularidade, mesmo antes do prazo, realizei mais uma ligação às 16:56 e, me orientaram os testes necessários para a linha voltar a funcionar, inclusive reiniciando o aparelho, que novamente não voltou a funcionar. Em seguida, solicitei que retirasse o chip do aparelho e informasse o número de segurança, quando verificaram que não era o número de segurança do chip no qual estava habilitado o meu número (51) 99313-9438 e que este número havia sido habilitado em outro chip, às 13:18, deste mesmo dia. Este era o motivo do não funcionamento da linha no meu aparelho com o meu chip.

Imediatamente solicitei a atendente o bloqueio do chip nº 89550532970271025374 (bloqueado às 17:18), pois ficou demonstrada uma fraude. A funcionária da Claro, naquele momento, me informou que para haver



a troca de chip seria necessário a presença do cliente em uma loja Claro física, inclusive sendo necessária a retirada de uma foto do titular da linha (solicitante) para comprovar que o mesmo seria o cliente, com apresentação de documento de identificação e assinatura de um termo de ajustamento de contrato. Como estava em deslocamento e impossibilitado de comparecer a uma loja física da CLARO, reforçava a ação de uma FRAUDE, ficando assim tudo registrado na ligação (gravada) e sob o protocolo de nº 2020458720200.

Destaco ainda que, não havia comparecido a nenhuma loja da **CLARO** e muito menos solicitado troca do chip. Por precaução e motivo de necessidade da linha para trabalho, liguei para o Senhor Valdir Pereira, Chefe do meu Gabinete no Rio Grande do Sul, e pedi para que fosse até a loja da CLARO do município em que resido, localizada no Shopping Canoas explicasse a gravidade do problema e me colocasse em contato, através do seu aparelho com o funcionário Guilherme, que me conhece e trata de todos os meus assuntos junto à CLARO. Este funcionário pediu para que eu me dirigisse imediatamente à loja da CLARO quando chegasse de viagem.

Após o meu retorno para Canoas, me dirigi imediatamente a Loja Claro no Shopping Canoas, onde fui atendido presencialmente pelo funcionário Guilherme e, o Gerente da loja, Senhor Darroberto dos Santos Gomes Jr., que já estava ciente das alterações e intercorrências. Para a minha surpresa, ao chegar na loja, às 20:45, fora relatado pelo funcionário Guilherme a mesma informação fornecida pela a atendente da ligação de protocolo de nº 2020458720200, que o procedimento (troca de chip) só poderia ser efetuado com a presença do cliente em uma loja Claro, inclusive com a retirada de uma foto do solicitante para comprovar que seria o cliente, com a apresentação de documento de identificação e assinatura de um termo de ajustamento de contrato.

Mais surpreendente ainda foi a nova informação do Gerente e do funcionário Guilherme que, mesmo após eu ter solicitado, às 17:18, o bloqueio da linha e do chip (protocolo de nº 2020458720200), alguém acessou novamente o sistema da CLARO, às 17:36, fora do procedimento regulamentar da empresa, para troca de chip e habilitaram meu número novamente no chip



fraudulento (nº 89550532970271025374), o mesmo que que já tinham habilitado, às 13:18.

O Gerente e o funcionário Guilherme da CLARO, após na minha presença, verificarem o sistema e detectaram que não teriam como saber a localidade, loja, funcionário ou fraudador que realizou tal procedimento criminoso, pois, quem acessou o sistema não deixou o registro, senha ou protocolo no sistema da CLARO e, afirmaram que nunca haviam se deparado com tal situação e, que naquele momento, por minha solicitação, abririam um procedimento de diligência interna para tentar rastrear o problema, protocolo nº 2020459405995. Neste mesmo atendimento, solicitei uma solução para habilitar o meu número ((51) 99313-9438) novamente, pois necessitava restabelecer a comunicação imediatamente. Foi sugerido habilitar o meu número em um novo chip (nº 89550532580023150044), o que foi feito, conforme termo de adesão, protocolo nº 2020459359100, código de aprovação 188644674, código do vendedor FKX4D e código da loja ZBDJ.

Fui informado ainda que, mesmo após estes procedimentos, não garantiriam que não haveria novamente a troca do meu número para outro chip, pois, teriam que verificar e entender o que estava ocorrendo no sistema da CLARO, para acontecer tal fraude.

Ressalto que há relatos de vários parlamentares que tiveram seus números de celulares clonados. Meu número de telefone celular foi acessado irregularmente, sem minha autorização, sendo o sistema da Claro em minha linha conectado, mais de uma vez, fora do controle e do procedimento regular da empresa.

É inadmissível qualquer pessoa, em qualquer circunstância, poder acessar linha telefônica privada, sem qualquer controle da empresa de telefonia responsável. A própria Claro informou que o procedimento (troca de chip) só poderia ser efetuado com a presença do cliente em uma loja Claro, inclusive com a retirada de uma foto do solicitante para comprovar que seria o cliente, com a apresentação de documento de identificação e assinatura de um termo de ajustamento de contrato. Portanto, é notória a falta de controle da



empresa e negligência em relação aos dispositivos básicos de segurança que devem ser garantidos ao cliente.

Ademais, o usuário paga muito caro pela prestação de serviço da operadora e sequer obtém garantia dos procedimentos de segurança necessários. Portanto, o responsável pela empresa, o senhor **JOSÉ FÉLIX**, Presidente da Claro Brasil, precisa esclarecer ao usuário o porquê da fragilidade do sistema operacional da empresa e que medidas efetivas estão sendo adotadas para solução do problema. Em um sistema que demonstra tanta fragilidade é arriscado que qualquer pessoa de má-fé clone a linha com intuitos ilícitos diversos, como a difusão de conteúdos que possuem dados pessoais sensíveis, como fotos íntimas das vítimas, golpes envolvendo pedidos de dinheiro por meio de transferências bancárias para os contatos do verdadeiro titular da conta, disseminação de fake news, transferência do número para outros chips, ou o cancelamento indevido da linha telefônica por terceiros.

Em paralelo, é necessário a investigação do uso de ferramentas para burlar dispositivos de segurança sensíveis e falhos das operadoras de telefonia que possibilitam a divulgação indevida de mensagens em redes sociais com perfis falsos.

Por tudo isso, fica demonstrado que a oitiva do senhor **JOSÉ FÉLIX**, Presidente da Claro Brasil, por este Colegiado, vai ao encontro do objeto delimitado no requerimento de criação desta Comissão Parlamentar de Inquérito, sendo fundamental os devidos esclarecimentos.

Deputado **NEREU CRISPIM**
PSL/RS





CD/20421.14557-00