

Peças de notebook são trocadas em assistência e especialista faz alerta

Moradora de Bauru descobriu que itens do computador de seu filho foram substituídas por outras e acionou a polícia

TISA MORAES

Muitas pessoas têm receio de serem enganadas quando levam equipamentos eletrônicos para a assistência, uma vez que a falta de conhecimento técnico dificulta confrontar os prestadores de serviço. Mas, uma moradora de Bauru conseguiu descobrir que as peças do notebook do seu filho foram trocadas no conserto e chegou a acionar a polícia.

Ela constatou, ainda, que o mesmo ocorreu com outras amigas, clientes da mesma empresa. Diante da denúncia, o JC ouviu um especialista, que deu dicas sobre como se prevenir em casos como este (leia mais

abaixo e no quadro).

A mulher, que preferiu não se identificar, conta que comprou, no ano passado, um notebook recondicionado para o filho usar na escola. A máquina, contudo, passou a descarregar muito rápido e, em setembro deste ano, a consumidora procurou uma assistência autorizada em São Paulo.

“Eles disseram que o computador estava perfeito e que seria necessário apenas substituir a bateria, o que foi feito. Porém, depois de uns 15 dias, o equipamento desligou repentinamente. Após mais uns dias, ocorreu o mesmo problema e o notebook não ligou mais. Foi quando decidi levar em uma outra assistência de Bauru”, descreve.

DESCOBERTA

A moradora deixou o aparelho nesta loja em 31 de outubro e, no dia seguinte, foi informada de que a placa-mãe estava oxidada, o que divergia do diagnóstico realizado pela autorizada na Capital. Os funcionários, então, fizeram mais alguns testes e, no dia 3 de novembro, informaram que o problema era, de fato, a oxidação da placa.

O conserto ficaria em R\$ 1,2 mil, mas a mulher pediu o computador de volta e o levou novamente à assistência autorizada em São Paulo. No dia 15, ficou sabendo que o equi-

pamento não era o mesmo.

“Eles tinham todos os registros do primeiro atendimento, em setembro, incluindo os números de série da carcaça e da bateria, que não batiam. A bateria era velha; a placa, oxidada; os componentes, cheios de detritos. Ou seja, me devolveram uma sucata. Nada, além do SSD (unidade de estado sólido, a memória), era meu. Senti um misto de tristeza e raiva, por ter sido feita de idiota”, relembra, acrescentando que, da loja de Bauru, havia recebido uma nota genérica, apenas com a identificação do tipo de notebook.

Frete à situação, o marido dela voltou à assistência bauruense e apresentou todos os documentos emitidos pela empresa da Capital, que demonstravam a troca de peças. Após o homem ameaçar chamar a polícia, o funcionário anotou o número de série que constava no laudo e entregou a carcaça que pertencia à família.

INDENIZAÇÃO

“Para a gente, aquilo configurava um furto qualificado mediante fraude. A PM foi até o local e o dono apareceu. Em nenhum momento, ele estranhou o que tinha acontecido, não se mostrou surpreso, e alegou que trocou os componentes por engano, por conta da desorganização da loja, algo que eles precisa-

COMO SE PROTEGER



- Utilize programas que fornecem um relatório com o número de série de cada componente do equipamento
- Solicite à assistência técnica um laudo inicial, com fotos e números de série das peças, antes de entregar o aparelho
- Privilegie as assistências autorizadas

- Desfaça o login de todas as contas de e-mail, redes sociais e demais aplicativos e apague arquivos que possam ser indevidamente utilizados
- Para o conserto de celulares e tablets, há a possibilidade de não fornecer a senha ao técnico e pedir para que ele utilize um usuário-teste

Foto: Shutterstock / Imagem / J. G. 02013

vam melhorar. Todos, então, foram para a delegacia e um boletim de ocorrência foi lavrado”, relata a mulher.

Logo depois, o dono informou que a bateria do computador dela estava instalada no equipamento de outra cliente e que iria corrigir o erro. Porém, insistiu que a placa-mãe oxidada era da moradora. Diante do impasse, o proprietário da loja propôs indenizar a consumidora, que exigiu o pagamento de R\$ 3,7 mil.

“Então, eu compartilhei a situação com um grupo de amigas e duas delas estavam com notebooks para conserto nessa mesma assistência técnica. Pelo número de série, descobrimos que a carcaça que estava comigo era de uma delas e a placa, de outra. Para mim, ficou claro que a troca não foi por acaso, mas, como não conseguimos comprovar o dolo, infelizmente, não foi possível levar a investigação adiante”, completa.

A bateria era velha; a placa, oxidada; os componentes, cheios de detritos. Ou seja, me devolveram uma sucata. Senti um misto de tristeza e raiva, por ter sido feita de idiota’

Moradora de Bauru, que descobriu troca de peças

Fique atento: profissional dá dicas sobre como se precaver

Assim como ocorre em todas as áreas, existem profissionais de assistência técnica honestos, que trabalham de forma correta, e aqueles mal-intencionados, que se valem da falta de conhecimento das pessoas com o objetivo de obter vantagem. Para se proteger deste segundo grupo, o advogado José Milagre, especialista em Direito Digital e Proteção de Dados, explica que os clientes podem adotar algumas medidas.

Uma delas é utilizar programas, como o WinAudit, que fazem uma espécie de inventário do equipamento, rastreando o número de série de cada componente. “Existem diversos softwa-

res com capacidade de fazer esta varredura. No próprio hardware do Windows, já é possível ter informações destes seriais, modelo”.

Como estes programas fornecem um relatório extenso, o especialista recomenda utilizar alguns filtros, privilegiando a identificação de itens como placa-mãe, HD, unidades de CD/DVD, memória, processadores e placas de vídeo e som.

“Outra possibilidade é pedir para a assistência técnica fazer um laudo inicial, com fotos e seriais, e, só então, deixar o equipamento na loja. Boas empresas já adotam esta prática e este pode ser um ponto de partida na hora

de escolher quem procurar”, destaca Milagre, acrescentando que buscar uma segunda loja para ter certeza do diagnóstico e privilegiar as assistências autorizadas também são boas saídas.

Outro cuidado é se assegurar de que os funcionários não terão acesso a conteúdos sigilosos, como fotos, vídeos e mensagens íntimas, que podem ser vazados. Para tanto, o primeiro passo é deslogar todas as contas de e-mail, redes sociais e demais aplicativos, além de fazer o backup e apagar arquivos que possam ser indevidamente utilizados.

Para o conserto de celulares e tablets, há, ainda, a possibilidade de não fornecer a

O advogado José Milagre, especialista em Direito Digital e Proteção de Dados, também alerta para cuidados com fotos e arquivos pessoais



senha ao técnico e pedir para que ele utilize um usuário-teste. “Na maioria dos casos de reparações físicas, não há necessidade de senha e, se

precisar, é possível fazer por meio de outro usuário, que é específico para manutenção e não dá acesso à privacidade do cliente”, alerta.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal da Cidade - Bauru/SP

Seção: Geral **Página:** 6