

Bogotá D.C., abril 29 de 2014

En seguimiento al caso del teléfono celular comprado en un almacén de cadena y que posteriormente fue reportado como robado, Claro se permite informar que:

Luego de las investigaciones adelantadas, se pudo establecer que un asesor del operador logístico de Claro que atendía el punto en el almacén de cadena cometió un fraude con facturas falsas, paralelas a las ventas reales.

- A través de los controles internos de la compañía se identificó la situación y procedió a bloquear el IMEI (número de identificación) de los celulares relacionados por el asesor y los reportó como robados para evitar su comercialización por terceros.
- Dentro de la relación de IMEI de celulares con falsa facturación, por error se incluyó el del equipo adquirido legalmente en el almacén de cadena por parte de un usuario.
- La situación fue resuelta y el celular del usuario fue reactivado el 16 de abril, luego de verificada la legalidad del equipo.
- El operador logístico de Claro ya presentó las correspondientes denuncias penales ante Fiscalía General de la Nación, contra los asesores inescrupulosos.
- Nuevamente reiteramos nuestras disculpas al usuario por los inconvenientes causados, ajenos a la ética de la compañía y que fueron ocasionados por asesores deshonestos.
- Claro reitera que no vende celulares hurtados y que el 100% de su inventario de celulares es legal.
- Los procesos de la compañía están siendo fortalecidos para evitar que este tipo de situaciones se repita en el futuro.