

## Consumidor Direito + Grita

Cada vez mais sofisticados, os golpes que simulam atendimento bancário por telefone continuam fazendo muitas vítimas que, muitas vezes, só percebem a ação dos criminosos após a transferência de dinheiro. Saiba como agir

# Golpes bancários: como identificar, e que medidas tomar?

» CAMILA COIMBRA\*

Com o avanço da tecnologia, os golpes bancários também evoluíram, ficando mais sofisticados e difíceis de detectar. Desta forma, o que deveria facilitar a vida das pessoas, muitas se tornam uma ameaça que exige uma vigilância constante. E justamente com essa evolução nos golpes, Anna Paula Falcão, 39 anos, surpreendeu-se ao sofrer uma tentativa de fraude.

A comunicadora social recebeu uma ligação com DDD 61 e, ao atender, a pessoa do outro lado da linha informou ser da segurança do banco e que sua conta havia sido invadida. “A moça que me ligou possuía uma dicção perfeita e estava em um local sem ruídos externos e a ligação tinha os mesmos efeitos sonoros utilizados pelo banco para atender chamadas e transferir ligações”, relembra.

Durante a ligação, a golpista pediu para que Anna verificasse os dados, como CPF, identidade, endereço, pois a conta tinha sido bloqueada pela suposta invasão e para desbloquear era necessária a confirmação das informações pessoais. E, assim, foi feito. Não houve suspeita, no momento, por parte da cliente pela precisão dos dados fornecidos e pela performance dos golpistas.

Anna Paula recorda que, além disso, a dinâmica da operação era tão impecável que houve transferência de setores e até música de espera. “Pediram para eu aguardar na linha e, por ter contato direto com o banco, a música era a mesma, mesma voz robótica”. Por fim, depois de aguardar, foi solicitada a senha de acesso da instituição para desbloqueio. “Na

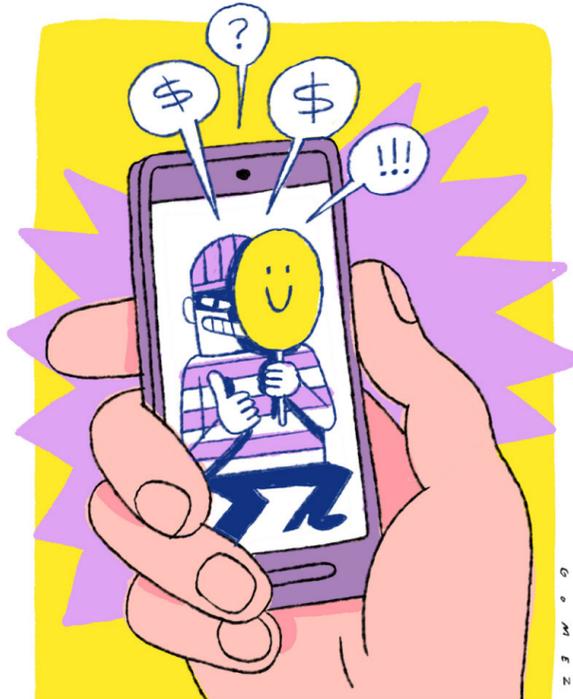
hora que pediu a senha eu desliguei, mas achei tão estranho porque fiquei tanto tempo na linha que retornei a ligação e fui atendida com o mesmo som do banco”, conta.

A partir disso, ela tomou a decisão de ligar para agência e, ao conversar com uma funcionária foi instruída que nenhum banco liga para cliente pedindo informações desse gênero. Anna Paula foi alertada que os golpes estão cada vez mais eficientes.

Luiz Augusto D’Urso, 32, advogado especialista em direito digital orienta que os consumidores devem ter muito cautela quando rebem ligação de banco envolvendo valores, pagamentos, empréstimos, checagens de segurança. “Qualquer desconfiância, a vítima deve ter uma reação de desligar a chamada ou interromper a mensagem. Deve ligar para o canal oficial ou procurar seu gerente de confiança”, explica.

Ligando nos canais oficiais, o cliente terá plena segurança da checagem das informações e se, de fato, houve algum problema na conta, além de ter a certeza de que está falando com um atendente do banco e não com um fraudador.

O advogado ressalta que o crime de estelionato é um crime que cabe na modalidade de tentativa. Então, a vítima percebe que o indivíduo estava tentando aplicar um golpe (antes de fazer, por exemplo, fazer uma transferência ou enviar a senha), pode sim registrar o boletim de ocorrência em delegacias virtuais ou de forma presencial. “O jeito ideal para levar a denúncia é registrado



### Como se prevenir da fraude bancária?

- » Desconfiar de ligações do banco;
- » Criar o hábito de conferir com frequência sua conta bancária;
- » Ler atentamente a fatura do cartão de crédito;
- » Prestar atenção quando efetuar compras pela internet;
- » Evitar informar dados pessoais em pesquisas on-line;
- » Nunca compartilhe senhas, números de PIN, códigos de segurança ou outras informações confidenciais por telefone, e-mail ou mensagens;
- » Utilizar os canais oficiais da instituição financeira;
- » Criar senhas robustas e única, evitando informações óbvias;
- » Ativar a autenticação de dois fatores para adicionar uma camada extra de segurança às suas contas bancárias;
- » Evite realizar transações bancárias em redes de Wi-Fi públicas.

o B.O. Assim, com ciência da situação, a autoridade policial poderá investigar”.

Mas não são todos que suspeitam de imediato de golpes bancários. Alguns acabam prejudicados, como foi o caso da consumidora aposentada, que não quis se identificar. L.A, 63 anos, é cliente há anos do mesmo banco e, por isso, possuía o número da agência salvo na sua lista de contatos. Certo dia, ela notou que o número gravado do banco no seu celular tinha feito inúmeras ligações. “Pensei que queriam que eu contratasse algum produto, pois recentemente havia renovado o seguro do carro”, comenta.

Ao atender a ligação, um suposto funcionário do banco se apresentou e explicou que a conta dela estava sofrendo um ataque e que possuíam a senha da cliente. O golpista sugeriu que ela baixasse um link para gerar uma segurança no celular e assim foi feito. Com o link baixado, ela pensou que tinha tomado uma medida de proteção, mas na verdade, os criminosos hackearam o celular da aposentada. Com acesso a todas as informações do celular, inclusive do banco, eles efetuaram um TED de R\$ 55 mil. “Eles tinham acesso a tudo, cada vez mais pegando meus dados, conversas, qualquer movimentação do meu celular eles sabiam”, relembra.

No entanto, o banco de L.A percebeu as movimentações suspeitas e bloqueou a conta. O criminoso, de imediato, retornaram o contato com a aposentada e, se passando por funcionários, pediram que a cliente fosse ao banco desbloquear a conta

e não mencionar o que estava acontecendo.

Nessa situação, a cliente foi ao banco e, ao conversar com uma funcionária, descobriu que tinha sido vítima de um golpe. Ela contestou a movimentação e pediu o ressarcimento do valor, mas só recebeu R\$ 19 mil reais. Após isso, L.A levou o celular a uma assistência e lá descobriu que os criminosos tinham implantado um vírus para clonar o aparelho. Com o celular limpo do vírus, a consumidora procurou a Delegacia Especializada em crimes contra o consumidor e fraudes para registrar o BO. Ela também fez denúncia no Procon e no Banco Central. “Eu vou recorrer judicialmente em juízo pelo prejuízo de R\$ 55 mil. Não não foi só TED, eles fizeram empréstimo e compra com o meu cartão”, relata.

O especialista em direito digital, Luiz Augusto, adverte que os principais sinais de fraude residem na conduta daquele indivíduo que se diz o atendente e representante de banco. O atendente não deve e nunca irá pedir senhas (do Internet Banking, do cartão de crédito) ou também pedir para que se instale um aplicativo ou link para trazer mais segurança. “Lembrando que, ao fazerem contato com o cliente, os criminosos possuem muitas informações da vítima. Eles estudam o histórico, validam nome, CPF, e têm acesso aos dados confidenciais dos clientes pelos vazamento de dados. Isso traz mais credibilidade e maior eficiência nas fraudes bancárias”, conclui.

\*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

## » O BOTICÁRIO ANÚNCIO FALSO

» GABRIELLA ALVES DE BRITO

Gabriella Alves de Brito, 21 anos, atendente de supermercado, procurou o *Grita do Consumidor* para reclamar de uma compra feita por meio de anúncio de O Boticário divulgado no Instagram no dia 14 de dezembro. Ela comprou um kit de perfumes para presentear a mãe dela, mas até hoje não recebeu o produto nem o código de rastreamento da mercadoria. A cliente gostaria de saber o que houve e se a empresa poderia encaminhar o produto ou reembolsar o valor pago.

### RESPOSTA DA EMPRESA

“Apurando as informações, constatamos que o ocorrido trata-se de uma falsa promoção, não provida pela marca O Boticário. Lamentamos a situação e esclarecemos que não fazemos promoções fora dos nossos estabelecimentos e canais oficiais, como lojas e sites. Visando maiores cuidados com nossos consumidores, recomendamos que, em caso de dúvidas ou contato suspeito, sempre procure nossos canais oficiais para esclarecimentos. Nossos canais são: WhatsApp - 41 8835 6814. Horário de atendimento: Seg. à Sex. 8h às 20h; Sáb. 9h às 18h; Dom. 9h às 15h | Telefone - 0800 041 3011. Horário de atendimento: Seg. à Sáb. 9h às 18h | Site: <https://www.boticario.com.br/atendimento/>.”

### COMENTÁRIO DA CONSUMIDORA

“Não imaginava que fosse um anúncio falso. Agradeço a atenção e disponibilidade da empresa para resolver essa questão. Pelo menos, agora, aprendi os meios oficiais e sei o que aconteceu.”



## »» ALIEXPRESS PROBLEMA NA ENTREGA

» RONIELSON PEREIRA DA SILVA

O cliente Ronielson Pereira da Silva, 31 anos, autônomo, queixa-se de um caso que lhe ocorreu ao realizar uma compra pelo site da Aliexpress. O rapaz relata que solicitou um console sem fio “Game Stick, 4k, 10.000 jogos”, em dia 23 de junho do ano passado. Quando foram fazer a entrega, informaram que o mesmo não estava na residência e o produto retornou para a China. O consumidor cita que foi lesado não só pelo valor do item, mas também pelo imposto da importação. Ele pede reembolso, pois o produto custou R\$ 126,44.

### RESPOSTA DA EMPRESA

O AliExpress, empresa do Alibaba International Digital Commerce Group, informa que contactou o cliente e realizou o reembolso que, de acordo com a política da plataforma, é realizado entre 3 a 20 dias úteis. O AliExpress lamenta pelo ocorrido e se coloca à disposição para oferecer a melhor experiência de compra para seu consumidor.

### COMENTÁRIO DO CONSUMIDOR

Estou muito feliz por ter conseguido recuperar meu dinheiro. Havia perdido as esperanças em compras importadas por conta do ocorrido. Agora, que já foi solucionado, estou retomando minhas compras internacionais

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852