

# Consumidor Direito + Grita

Armadilhas virtuais que simulam atendimento bancário por telefone estão cada vez mais sofisticadas e continuam fazendo muitas vítimas. Em alguns casos, as instituições bancárias devem ressarcir a vítima. Saiba como agir

## Como não cair em golpes bancários

» JOSÉ ALBUQUERQUE\*

Os golpes bancários evoluíram com o avanço da tecnologia, ficando mais sofisticados e difíceis de detectar. Desta maneira, o que deveria facilitar a vida das pessoas, tornou-se uma ameaça que exige atenção redobrada. Em alguns casos, o banco tem a responsabilidade de ressarcir a vítima.

Raquel Lima recebeu uma ligação, em que a pessoa do outro lado da linha disse que era funcionário do banco e que a conta dela havia sido invadida. “O rapaz que me ligou falava muito bem, a ligação tinha os mesmos efeitos sonoros utilizados pelo banco para atender chamadas e transferir ligações”, recorda-se.

Durante a chamada, o golpista pediu para que Raquel passasse dados como CPF, identidade e endereço, pois a conta tinha sido bloqueada por uma suposta invasão de hacker e que, para desbloquear, era necessária a confirmação das informações pessoais. A cliente não desconfiou de nada, por causa da performance dos golpistas. A suspeita começou quando foi solicitada a senha de acesso da conta bancária. “Quando pediram a senha, eu desliguei e liguei para a agência. Ao conversar com uma funcionária, fui instruída para que nenhum banco liga para cliente pedindo informações desse gênero”.

Os golpes mais comuns incluem phishing (e-mails falsos solicitando dados bancários), smishing (mensagens SMS fraudulentas com links maliciosos), vishing (ligações de criminosos se passando por funcionários do banco), boleto falso (documento adulterado para desviar pagamentos), golpe do falso funcionário (criminosos que entram em contato fingindo ser do banco) e clonagem de cartão (uso de dispositivos para copiar dados).

Raimundo Nonato, presidente da Associação Brasileira de Defesa dos Clientes e Consumidores de Operações Financeiras e Bancárias (Abradeb), destaca que, para identificar esses golpes, é necessário desconfiar de mensagens urgentes solicitando informações pessoais e nunca clicar em links desconhecidos. “Sempre entre em contato diretamente com o seu banco através dos números oficiais disponibilizados no app e site oficial, para ter certeza de que o contato é verdadeiro ou não”, completou.

O advogado Gabriel José Victor orienta o cliente a agir rapidamente. “Primeiro, entrar em contato com o banco para relatar a fraude e solicitar o bloqueio da conta, transações suspeitas ou cartões. Em seguida, registrar um boletim de ocorrência e reunir provas como mensagens, e-mails e registros de transações.”

Uma leitora que preferiu não se identificar lembra-se que, certa vez, estava em casa quando ouviu alguém chamar no portão e surpreendeu-se quando avistou alguém que parecia ser o funcionário do banco em sua porta. “Recebi o rapaz com educação, sou acostumada a receber pessoas em casa, oferecer um prato de comida ou um copo d’água, gosto de ajudar quem precisa”, conta.

A aposentada relata que o suposto funcionário do banco alegou que precisava da senha do cartão para atualizar os dados bancários. “Não suspeitei, o moço parecia tão bonzinho. Ao todo, o prejuízo foi de R\$ 3,5 mil. Fui à agência na tentativa de recuperar o valor, mas me falaram que, como eu passei a senha, não tinha direito de ressarcimento.”

De acordo com Gabriel, há situações em que o banco pode ser responsabilizado, como em caso de fraudes que envolvem falhas de segurança do banco, como vulnerabilidades em aplicativos ou problemas no sistema de autenticação, transação não reconhecida e não



G O M E Z

autorizada. O banco não é responsável quando a culpa é exclusiva do cliente, como fornecimento de senhas para terceiros de forma imprudente. No entanto, se o golpe foi sofisticado e explorou fragilidades do sistema bancário, há precedentes favoráveis ao consumidor. “O Superior Tribunal de Justiça (STJ), em sua súmula 297, tem pacificado entendimento que os bancos devem ressarcir clientes vítimas de fraudes quando há falhas no sistema de segurança da instituição financeira”, explica.

Em caso de o banco se recusar a ressarcir o cliente, é recomendável abrir uma reclamação no Procon — que pode ser feita por meio do site consumidor.gov.br —, e no Banco Central. Se o problema persistir, a vítima deve ingressar com uma ação judicial contra o banco, alegando falha na prestação de serviço e exigindo a devolução do valor perdido, além de indenização, se aplicável.

O presidente da Abradeb afirma que os bancos devem garantir a segurança digital dos clientes, implementando autenticação em dois fatores, monitoramento de fraudes e tecnologias de proteção de dados, conforme exigido

pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). “Além disso, devem fornecer canais de atendimento eficientes para relatar fraudes e agir rapidamente na contenção de golpes”, destacou.

Raimundo Nonato alerta que os golpes bancários estão cada vez mais sofisticados, utilizando inteligência artificial e deepfake para enganar consumidores. Os bancos têm o desafio de equilibrar segurança e praticidade nas transações bancárias, sem comprometer o acesso dos clientes. “O direito do consumidor precisa evoluir para punir fraudes digitais e garantir medidas mais eficazes de proteção. Projetos de lei já estão sendo estudados para que a segurança e responsabilidade do banco seja mais eficaz, tornando o consumidor menos vulnerável”, salienta.

O advogado argumenta que as tendências no mundo dos golpes são o uso de inteligência artificial para criar mensagens mais realistas, fraudes via pix e o mercado de criptomoedas. “No caso do pix, o Banco Central vem aprimorando mecanismos para reduzir fraudes nessa modalidade, mas a falta de regulação cria riscos para investidores

### Se liga!

#### 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 compartilha 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 únicas, 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

#### Direitos dos consumidores em caso de fraudes bancárias

- » Reparação integral;
- » Responsabilidade objetiva das instituições financeiras;
- » Direito à informação;
- » Sigilo bancário.

em criptomoedas”, antecipou.

Também é recomendável abrir uma reclamação no Procon — que pode ser feita por meio do site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) —, e no Banco Central, caso o banco não resolva o problema”, salientou.

“Caso o problema persista, pode ingressar com uma ação judicial contra o banco, alegando falha na prestação de serviço e exigindo a devolução do valor perdido, além de indenização, se aplicável. A orientação de um advogado especializado pode ser fundamental nesse processo”, conclui.

\*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

### » EXTERNA

## CORTESIA INVÁLIDA

Lucas Oliveira, 27 anos, reclama que a cortesia que resgatou não foi válida para um show no Externa, casa noturna, na Asa Sul. “A cortesia valia até a meia-noite, cheguei na fila às 22h e passei pela revista às 23h40. Na hora de olhar os documentos, fui informado de que teria que pagar o ingresso, que custava R\$ 110,00. Frustrado, voltei para casa”, completou o autônomo.

### Resposta da empresa

» O Externa informou, em nota, que cada evento tem um número de corteias limite e, quando o número de corteias se esgota na catraca, a cortesia passa a não valer. Segundo a casa noturna, a informação está disponível no site onde as corteias são resgatadas.

### Comentário do cliente

» Da próxima vez, vou ficar atento para comprar o ingresso nos primeiros lotes.



### » MUNDIAL ELETRO

## PRODUTO ATRASADO

A professora Sandra da Silva, 50 anos, comprou um fogão no site da Mundial Eletro. Segundo ela, o produto seria entregue em até 20 dias. Passado o prazo, Sandra recebeu um e-mail da loja o qual informava que a entrega seria prorrogada por mais sete dias. “O pedido até hoje não chegou, eu estava ansiosa, mas agora estou frustrada”, disse. Ao buscar o site para saber o que tinha acontecido, a professora não conseguiu encontrar informações sobre a loja. “O site está fora do ar e, desde então, não consegui mais contato com a Mundial”, constata. Além de ficar sem o produto, ela não conseguiu reembolso do valor pelo banco, pois o pagamento foi efetuado via pix.

### Resposta da empresa

» Em nota, a Mundial Eletro disse que a empresa está passando por uma instabilidade na plataforma. Alegou que está com diversas entregas em atraso. “Estamos aconselhando nossos clientes a pedir o reembolso.”

### Comentário do cliente

» Procurei, mas ninguém me respondeu.

### 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