

Consumidor Direito + Grita

Dados do Procon-DF apontam 420 reclamações neste ano em relação a golpes financeiros. Crime deixou de ser situação rara, mas o banco pode indenizar clientes que foram lesados. Veja o que diz o Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Quando a segurança falha

» LUIZ FRANCISCO*

Era março de 2023 quando o geógrafo Brent Hayes recebeu uma ligação da central de atendimento do banco. Ao atender, o suposto funcionário da instituição informou que havia uma compra suspeita no cartão de crédito e solicitou o fornecimento de senha e entrega do cartão físico a um motoboy, que levaria o objeto para perícia e proteção contra novas fraudes. “Eles me disseram que, se eu não tomasse as providências necessárias, eu poderia perder meu dinheiro. Eu acreditei, porque eles tinham todos os meus dados”, conta o consumidor. “Depois de uma hora que o suspeito levou o chip do meu cartão, eu liguei para o meu gerente e ele me informou que eu havia sofrido um golpe e fizeram uma transação usando o meu cartão.” O crime é conhecido como “golpe do motoboy”, estratégia em que o autor recolhe o cartão da vítima por meio de um entregador, utilizando a titularidade do banco para realizar a fraude. Nessa situação, o consumidor entrou com ação na Justiça contra a instituição, com o argumento de que houve falha na prestação de serviço. “Eu cheguei a enviar uma carta para a gerência contando a minha situação e perguntando como o banco poderia me ajudar, mas até hoje eles não me responderam ou me pediram desculpas”, comenta Brent Hayes. “Como não me responderam, eu não tive outra opção a não ser entrar na Justiça, que eu havia evitado desde o início”, afirma.

O banco foi condenado a arcar com metade do valor perdido pelo consumidor. A instituição chegou a recorrer, mas a jurisprudência entendeu que, além da utilização do número telefônico de titularidade da agência para realizar a fraude, a transação bancária era incompatível com o perfil do cliente e, por isso, a cobrança da fatura foi anulada por decisão da Justiça.

Responsabilidades

Segundo os dados do Procon-DF, foram registradas 420 reclamações, neste ano, em relação a golpes financeiros. O presidente da Associação Brasileira de Defesa dos Clientes e Consumidores de Operações Financeiras e Bancárias (Abradeb), Raimundo Nonato, comenta que essas situações deixaram de ser isoladas e passaram a fazer parte de uma realidade cada vez mais sofisticada. “Os criminosos utilizam as tecnologias de hoje para fazer com que o próprio consumidor autorize operações que, em condições normais, jamais realizaria”, afirma.

O especialista também destaca que, apesar de haver a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos riscos inerentes à atividade bancária, existem casos em que o consumidor realiza as operações por meio da exposição das próprias credenciais, desconsiderando a falha do banco. “A questão central é verificar se houve falha na pres-



Existem diversas modalidades. Entre as mais comuns estão:

- » **Golpe da falsa central de atendimento:** o criminoso liga para a vítima se passando por funcionário do banco e informa que existe uma compra, empréstimo ou movimentação suspeita. A partir daí, convence a vítima a fornecer informações ou realizar procedimentos.
- » **Spoofing:** o criminoso consegue fazer com que o número exibido no telefone seja semelhante ou até idêntico ao número oficial do banco. Isso aumenta muito a credibilidade da fraude.
- » **Golpe do Pix:** a vítima é convencida a fazer uma transferência para uma conta controlada pelo criminoso. Pode ocorrer por falso funcionário, falso familiar, falso vendedor, falso investimento ou outras histórias.
- » **Golpe da mão fantasma ou acesso remoto:** o criminoso convence a vítima a instalar aplicativo ou conceder acesso remoto ao aparelho. Com isso, tenta controlar o dispositivo e realizar operações bancárias.

- » **Golpe do falso leilão:** o criminoso cria páginas falsas de leilões, anuncia veículos ou outros bens por preços muito abaixo do mercado e exige pagamento antecipado.
- » **Golpe do empréstimo ou consignado falso:** criminosos utilizam dados da vítima para contratar crédito ou induzem o consumidor a realizar procedimentos que resultam em contratação fraudulenta.
- » **Golpe do WhatsApp ou falso familiar:** o criminoso utiliza número novo ou conta invadida para se passar por filho, parente ou amigo e pedir dinheiro com urgência.
- » **Golpes de relacionamento ou “golpe do amor”:** o criminoso cria uma relação de confiança e, posteriormente, passa a solicitar transferências, empréstimos ou pagamentos.

Fonte: Raimundo Nonato, presidente da Abradeb

tação do serviço de segurança da instituição e se essa falha contribuiu para o prejuízo”, explica.

Segundo ele, o consumidor pode ter direito à restituição e à indenização por danos, mas não é automático. Ele conta que a jurisprudência analisa conforme as circunstâncias concretas, ou seja, é preciso demonstrar que a situação ultrapassou o mero aborrecimento e atingiu os direitos da personalidade. “Por exemplo, podem ganhar relevância como grande prejuízo financeiro, contratação fraudulenta de empréstimo, comprometimento de renda, descontos prolongados, restrição de crédito, situação de extre-

ma vulnerabilidade ou demora injustificada na solução do problema.”

A empresária Luana Barreto foi uma das vítimas que conseguiu reparação ao cair no golpe do falso boleto. A consumidora relata que recebeu uma ligação de um contato que se passava por funcionário da central de atendimento do banco, cobrando a parcela em atraso. “Eles tinham todas as minhas informações, inclusive até os detalhes sobre o contrato com o banco”, narra. “Ai foi fácil. Acreditei que era o pessoal do banco e caí no golpe”, lamenta.

Sabendo dos direitos, a consumidora decidiu entrar com ação judicial na tenta-

tiva de reparação. A Justiça reconheceu que houve a falha na prestação de serviços por conta das informações vazadas que estavam em poder do banco. “Eu consegui a indenização, tanto por danos materiais quanto por danos morais. Mas ainda lembro que foi desesperador o que aconteceu”, conta Luana Barreto.

Nas situações em que o criminoso possui informações bancárias do consumidor, Raimundo Nonato ressalta que o banco é responsável, no entanto, é necessário demonstrar que a falha gerou prejuízo. “Não basta afirmar genericamente que meus dados vazaram, é importante identificar quais

dados os criminosos possuíam e de onde vieram”, explica o especialista.

Como no caso de Brent Hayes, as instituições também são responsáveis por não bloquear as movimentações suspeitas. Segundo Raimundo Nonato, a Justiça entende que os sistemas antifraude devem ser capazes de identificar operações que contrastam com o perfil do cliente. No entanto, ele afirma que não existe a obrigação de o algoritmo acertar 100% das análises, mas o Judiciário verifica se, diante daquele conjunto de circunstâncias, era esperado que o sistema de segurança identificasse a operação como suspeita.

A utilização de biometria facial ou digital não afasta a responsabilidade do banco. Nesses casos, o advogado conta que, antes de apontar o culpado, é necessário analisar como as operações foram feitas, o comportamento da conta, histórico do cliente e demais mecanismos antifraude.

“Ao mesmo tempo, a jurisprudência também reconhece que operações realizadas com cartão original e senha ou biometria podem ser elementos importantes para afastar a responsabilidade quando não existem indícios de falha bancária”, acrescenta o especialista. “Portanto, biometria não é salvo-conduto para o banco, mas também não é irrelevante para a análise da fraude.”

Como os golpes bancários são complexos, a inversão do ônus da prova — regra que estabelece que o fornecedor prove que não teve falha — pode ser aplicada nos casos em que o consumidor entra com ação judicial. Segundo o advogado Juarez da Silva, isso não significa que o banco deva provar que o sistema é seguro; na prática, a técnica vai exigir que a instituição mostre o poder de controle sobre as situações.

Recuperação do dinheiro

Caso o consumidor caia em algum golpe, Juarez da Silva recomenda que o cliente aja rápido. “Se houve transferência ou Pix, a vítima deve comunicar imediatamente o banco, pedir o bloqueio das operações possíveis e solicitar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), que pode bloquear e devolver em hipóteses de fraude, se for cabível”, orienta o advogado. “Se houver exposição de senha, cartão, aplicativo ou dispositivo, deve trocar credenciais, bloquear cartões e encerrar sessões suspeitas.”

O advogado também afirma que é fundamental que o cliente preserve as provas antes de apagar conversas ou bloquear contatos. Também é essencial que o consumidor registre o boletim de ocorrência, formalize a contestação junto ao banco e acompanhe a conta nos dias seguintes. “Se dados pessoais foram comprometidos, é prudente monitorar novas contas, empréstimos ou chaves Pix vinculadas ao CPF e reforçar os mecanismos de proteção digital”, conclui o especialista.

* **Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates**

» CALÇADO RESSARCIMENTO

O consumidor Luigi Sena comprou um par de tênis na cor azul e branco, de forma on-line, mas após ter recebido o produto, percebeu que a cor do calçado não correspondia à da foto exposta no site, era desbotada. Lucas entrou em contato com a empresa para saber como poderia proceder, pois não tinha como pagar um preço no sapato e utilizá-lo com aquele defeito. “Quería, pelo menos, o dinheiro de volta para que eu conseguisse comprar outro que atraía meu gosto”, lamenta.

Resposta da empresa:

“A Vans solicitou ao comprador o envio do tênis de volta, por meio da transportadora. Também informou ao cliente que ele irá receber um crédito na loja, no mesmo valor do sapato.”

Comentário do consumidor:

“Eles me deram o crédito, mas eu ainda não resgatei o produto. Assim que eu tiver tempo, irei pegar um novo.”



» TELEFONIA SEM AVISO PRÉVIO

A consumidora Paolla Limeira reclama de um aumento inesperado em seu plano com a operadora Claro, que ocorreu sem qualquer aviso prévio. Em busca de uma solução, ela deseja que o valor original, conforme estipulado em contrato, seja restabelecido. “É inaceitável que mudanças sejam feitas sem comunicação, e eu quero que a situação seja corrigida imediatamente”, declarou.

Resposta da empresa

“A Claro está em contato com Paolla Limeira prestando os esclarecimentos necessários. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados”, informou, em nota.

Comentário da consumidora:

“Entraram em contato comigo e negociaram manter o valor, porém, com mais benefícios no plano.”

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@abr.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