

GUIA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Fui Vítima de um Golpe. E Agora?

O passo a passo para agir nas primeiras horas após um golpe do PIX, do falso advogado ou de outra fraude, e aumentar suas chances de reaver o prejuízo.

Os primeiros minutos depois do golpe são os mais importantes

Se você caiu em um golpe, seja um PIX feito para um falso vendedor, uma ligação de alguém se passando por advogado pedindo dinheiro urgente para "resolver" um problema de um familiar, ou qualquer outra fraude, a primeira reação costuma ser choque e vergonha. Mas o que você faz nas próximas horas pode ser decisivo para recuperar o valor.

Existe um caminho formal, com prazos e canais específicos, para tentar reaver o dinheiro e responsabilizar quem aplicou o golpe. Muita gente perde tempo precioso por não saber que esse caminho existe.

COMO USAR ESTE GUIA

Nas próximas páginas você vai encontrar o passo a passo prático: o que fazer no banco, como registrar o boletim de ocorrência, como reclamar no consumidor.gov.br e no Banco Central, e quando buscar um advogado para ir além desses canais.

Este material é informativo e não substitui uma consulta jurídica. Cada golpe tem particularidades que só a análise do caso concreto consegue esclarecer.

Golpes mais comuns: como eles funcionam

Golpe do PIX

Envolve, entre outras variações, vendedores falsos em anúncios, cobranças falsas de boletos ou "atualizações cadastrais" e ligações se passando por funcionários do banco, sempre levando a vítima a fazer uma transferência via PIX para uma conta do golpista.

Golpe do falso advogado (ou falso familiar em apuros)

O golpista liga se identificando como advogado, delegado ou funcionário de um órgão público, alegando que um familiar sofreu um acidente, foi preso ou está em uma emergência, e que é preciso pagar uma quantia com urgência, geralmente por PIX, para "resolver" a situação antes que a vítima consiga confirmar a informação.

SINAIS DE ALERTA

- ✗ Urgência extrema, criada para impedir que você pense ou confirme a informação
- ✗ Pedido de sigilo ("não conte para ninguém") ou de não desligar o telefone
- ✗ Pedido de pagamento por PIX, de forma imediata, para uma conta de terceiro
- ✗ Recusa em fornecer dados verificáveis, como nome completo, OAB ou número de processo

REGRA DE OURO

Desconfie sempre de pedidos de dinheiro urgentes por telefone ou mensagem. Desligue, e ligue você mesmo para o número já conhecido do familiar, do escritório ou da instituição envolvida, para confirmar a informação antes de qualquer pagamento.

O que fazer com o seu banco, imediatamente

Assim que perceber que caiu em um golpe, o primeiro contato deve ser com o seu banco, o quanto antes. Quanto mais rápido você agir, maior a chance de o valor ainda não ter sido totalmente repassado ou sacado pelo golpista.

1**Ligue para a central do seu banco ou use o aplicativo**

Relate o golpe e peça o bloqueio imediato da conta destino e da chave PIX utilizada.

2**Solicite a abertura do MED (Mecanismo Especial de Devolução)**

Trata-se do procedimento oficial do Banco Central que permite ao seu banco pedir, à instituição que recebeu o PIX, o bloqueio e a devolução dos valores identificados como fraude.

3**Peça o número do protocolo do atendimento**

Guarde o número e a data do contato: eles serão importantes nas próximas etapas.

4**Reúna as provas do golpe**

Prints de conversa, comprovante do PIX, número de telefone usado, e qualquer outro dado que ajude a identificar a fraude.

NA PRÁTICA

O MED tem prazos curtos para ser acionado. Por isso, o contato com o banco não pode esperar: deve ser feito assim que o golpe for percebido, de preferência no mesmo dia.

Registrando o golpe nos canais certos

Além do banco, existem três registros formais que fortalecem o seu caso, tanto para a devolução do valor quanto para uma eventual ação judicial:

Boletim de Ocorrência

Pode ser feito presencialmente em uma delegacia ou, em muitos estados, pela delegacia eletrônica. É o registro formal de que você foi vítima de um crime, e costuma ser exigido pelo banco e por outros órgãos nas etapas seguintes.

Reclamação no consumidor.gov.br

Plataforma oficial para reclamar diretamente com a instituição financeira, com prazo de resposta e mediação do próprio sistema. Muitas instituições resolvem casos de fraude por essa via, para evitar reclamações mal avaliadas.

Reclamação no Banco Central

O Banco Central disponibiliza canal próprio de registro de reclamações contra instituições financeiras, inclusive pelo aplicativo BC. É especialmente relevante quando o banco não conduz corretamente o pedido de MED ou não dá retorno adequado.

POR QUE REGISTRAR EM MAIS DE UM CANAL

- ✓ Cada canal gera um protocolo próprio, que reforça a documentação do caso
- ✓ Aumenta a pressão para que a instituição financeira resolva o problema
- ✓ Constrói o histórico necessário caso seja preciso buscar a Justiça

Quando é hora de chamar um advogado

Nem sempre os canais administrativos são suficientes para reaver o valor perdido. Em muitos casos, o banco nega o MED, a instituição não responde de forma satisfatória, ou o valor já foi totalmente repassado pelo golpista antes do bloqueio.

SINAIS DE QUE É HORA DE BUSCAR UM ADVOGADO

- O banco negou o pedido de devolução, ou não deu retorno em prazo razoável
- A reclamação no consumidor.gov.br e no Banco Central não resolveu o caso
- O valor envolvido é significativo para o seu orçamento
- Há indícios de falha de segurança do próprio banco no caso

Nesses casos, é possível buscar a responsabilização judicial da instituição financeira, com base no Código de Defesa do Consumidor, especialmente quando há falha na prestação do serviço bancário ou na análise do pedido de devolução.

NA PRÁTICA

Todo o protocolo reunido nas etapas anteriores (banco, boletim de ocorrência, consumidor.gov.br e Banco Central) é justamente o que dá sustentação a uma ação judicial, caso ela seja necessária.



PRÓXIMO PASSO

Se o prazo do banco já passou, ainda dá tempo de agir

Se você seguiu os canais administrativos e não conseguiu reaver o valor, ou está em dúvida sobre os próximos passos depois de um golpe, o momento de buscar orientação jurídica é agora, antes que o caso perca força.

Cada golpe e cada instituição financeira envolvida têm particularidades que só a análise do caso concreto consegue esclarecer.



(19) 9.9919-2344

WhatsApp e telefone



garzarro@adv.oabsp.org.br

E-mail



nettogarzarro.com.br

Site



@garzarro

Instagram



O ADVOGADO DA SUA FAMÍLIA

Netto Garzarro

Sou advogado, OAB/SP 509.012, e atendo clientes na Comarca de Mogi Guaçu e região, com atendimento também online para qualquer lugar do Brasil.

No dia a dia do escritório, percebi uma coisa que mudou o jeito que eu trabalho: problema jurídico quase nunca chega sozinho, e quase nunca chega de uma pessoa só. Por isso, meu trabalho vai além de uma única área: cuido de família, consumidor, bancos, INSS, imóveis e contratos, para que o mesmo cliente não precise contar sua história do zero em lugares diferentes. E uma coisa eu não abro mão: quem responde aqui sou eu.

"O problema chegou na família? Eu explico."

Tel/WhatsApp: (19) 9.9919-2344

E-mail: garzarro@adv.oabsp.org.br

Site: nettogarzarro.com.br

Instagram: @garzarro

Endereço: R. Orlando Miranda, 110, Piso Superior, Jardim Taguá, Estiva Gerbi/SP