



Golpes nas Relações de Consumo

Antonio Carlos Fontes Cintra



DEFENSORIA PÚBLICA
DISTRITO FEDERAL



EASJUR
cumprindo direito o dever de educar

Índice

Capítulo 1

Golpes Digitais

- Mensagens Armadilhas **03**
- Comércio Eletrônico **04**
- Falso Leilão de Carros **05**
- Extorsão por Pornografia **06**
- Golpe do Falso Emprego **06**
- Golpe do Falso Empréstimo **07**
- Golpe do WhatsApp **07**
- Golpe pelo Site da OLX **09**

Capítulo 2

Golpes Bancários

- Golpe da Conta Emprestada **11**
- Golpe da Conta Emprestada **12**
- Golpe do Depósito Inexistente **13**
- Golpe para Aquisição de Empréstimo e Pagamento Maior do Valor das Parcelas **13**
- Golpe do Falso Boleto para Quitação **14**
- Golpe do Cartão de Crédito Supostamente Fraudado **16**

- Golpe da Troca de Cartão na Hora do Saque **17**
- Contratos de Empréstimos Fraudados **18**
- Golpe do PagSeguro **18**

Capítulo 3

Golpes nos Planos de Saúde

- Inserção Fraudulenta em Plano de Saúde Coletivo **20**
- O Engodo da Compra de Carência em Planos de Saúde **21**
- O Engodo da Compra de Carência em Planos de Saúde **22**
- Golpe da Falsa Informação na Declaração de Dados Pessoais em Planos de Saúde **23**
- Golpe da Promessa de Cirurgia Bariátrica **24**

CAPÍTULO 1

Golpes Digitais

Mensagens Armadilha

Não clique em links enviados por SMS. Confira junto a seu gerente de banco qualquer informação. Dados pessoais são captados e contas bancárias invadidas com o uso de golpes desse tipo.

Cuidado com a autenticidade da página de internet. Não entre em sites conhecidos por meio de links enviados via e-mail. O golpe consiste em enviar notificações falsas com aparência das páginas verdadeiras, especialmente de bancos, geralmente indicando avisos de cancelamento, atualização necessária ou prêmios a serem recebidos. Ao clicar, usuários inserem seus dados de usuário e senha em uma página de login falsa.

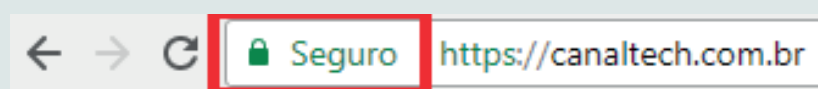
Bancos constantemente avisam que não agem assim, não encaminham e-mails ou SMSs para atualização de dados e inserção de senhas.



Comércio Eletrônico

Cuidado com sites fraudulentos que anunciam produtos com preços muito abaixo da média de mercado. O consumidor paga e não recebe o produto.

Antes de fazer um pedido, verifique se o site conta com o ícone de um cadeado na barra de endereço do navegador. Não digite suas informações em páginas que não tenham o ícone.



Falso Leilão de Carros

Cuidado com sites fraudulentos que anunciam produtos com preços muito abaixo da média de mercado. O consumidor paga e não recebe o produto.

Antes de fazer um pedido, verifique se o site conta com o ícone de um cadeado na barra de endereço do navegador. Não digite suas informações em páginas que não tenham o ícone.



Extorsão Por Pornografia

Na maioria das vezes as vítimas são filmadas em atos sexuais ou são convencidas a enviar fotos nuas (nudes) e depois sofrem extorsão financeira para não ter o conteúdo divulgado. O Golpe normalmente é aplicado em salas de bate papo.

Não exponha sua intimidade para pessoas que você não conhece, não se deixe levar pelo momento, não pense que não acontecerá com você e que aquela pessoa é diferente, pois foi o que muitos pensaram antes de você.



Golpe do Falso Emprego

Sites anunciam vagas de emprego e cobram para certos treinamentos ou cursos para a contratação, quando, na realidade as vagas não existem. A empresa golpista ganha com a contratação do curso e o emprego não sai das expectativas. Não contrate cursos sob a promessa de contratação. Não pague para receber um emprego. Isso é golpe e bastante comum de ocorrer.

Golpe do Falso Empréstimo



É oferecida uma quantia alta como empréstimo a juros vantajosos e pede-se que deposite o valor do seguro como garantia. O valor é depositado na conta do estelionatário e o empréstimo jamais é entregue.

Atenção, não faça empréstimos desse tipo. Se a instituição financeira deseja mesmo lhe conceder o empréstimo, não irá pedir que você antes pague um seguro ou uma taxa. Se o seguro for parte do contrato, ele será parte do preço do contrato, será descontado do valor entregue. Além disso, a empresa não poderá condicionar a contratação do seguro com ela mesma, isso seria venda casada, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Golpe do WhatsApp

O golpista configura o aplicativo WhatsApp com o número do celular da vítima, obtido em anúncio que esta realizou na internet.

Assim que é configurado, o aplicativo envia um SMS para o telefone da vítima para confirmação. O estelionatário então liga para a vítima se passando pelo call center do site em que a vítima fez o anúncio e solicita o código de segurança recebido por SMS, afirmando um código de confirmação do site.

De posse do código o golpista tem acesso ao aplicativo e aos contatos da vítima, aos quais passa a enviar mensagens solicitando empréstimo.

Como configurar seu WhatsApp para impedir o golpe

Para evitar cair no golpe do WhatsApp, confirme com a pessoa que lhe pede o empréstimo se foi realmente ela que lhe enviou a mensagem. Para evitar que o seu próprio WhatsApp seja clonado, use a confirmação em duas etapas, recurso opcional que funciona como um cadeado extra de segurança para sua conta. Isso exigirá que se digite um código seis números.

Como Fazer:

Para ativar a confirmação em duas etapas, no WhatsApp:

Sistema Android

Abra Configurações na tela inicial do WhatsApp (Android) / Ajustes

(iOS) > Conta > Confirmação em duas etapas > ATIVAR. Você criará um código que será solicitado a você periodicamente.

No momento da ativação, você poderá registrar seu endereço de e-mail, o que permitirá o resgate do código caso você se esqueça dele. Atenção, caso você receba um e-mail para desativar a confirmação em duas etapas sem ter solicitado, não clique no link. É bastante provável que alguém esteja buscando tomar seu número de WhatsApp.

Caso seu WhatsApp já tenha sido hackeado e clonado, nos envie um e-mail e relate o ocorrido.
support@whatsapp.com



Golpe Pelo Site da OLX

O estelionatário entra no site da OLX e copia um anúncio de um carro, com os mesmos dados, as mesmas fotos, mas altera o telefone colocando seu próprio número. A vítima entra em contato com o estelionatário que, se passando pelo dono do veículo, conta uma história dizendo que está viajando, mas que irá enviar um parente ou um amigo para mostrar o carro. Normalmente, ainda pede para não tratar questão de preço com ele dando alguma desculpa como: “sabe como é parente, sabendo do valor, vai depois querer pedir uma parte emprestada”.

Em seguida, o estelionatário entra em contato com o dono do carro, se faz passar por comprador e



igualmente diz que está viajando e que irá enviar um amigo.

No dia acertado, comparecem o real vendedor (que a vítima pensa ser um amigo ou parente do vendedor) e o comprador (que o real vendedor pensa ser um amigo ou parente do comprador). Quando o comprador retorna, entra em contato com o estelionatário, negocia o valor e recebe o número da conta em que deve depositar o valor. Ao mesmo tempo, liga para o dono do veículo se passando pelo

comprador e combina com ele encontrarem-se no cartório. Pede ao vendedor a conta para depósito e afirma que fará o depósito nela. No dia, as partes se encontram, a vítima transfere o valor para a conta do estelionatário e pede para o comprador conferir que o dinheiro já foi depositado. O dinheiro, nunca aparece em sua conta. Após um tempo de espera, acabam por descobrir que a conta depositada não era do vendedor. Aí tomam ciência de que foram vítimas. Normalmente, o comprador é quem acaba sem o dinheiro e sem o carro.

A conta em que fora depositada não é do estelionatário e sim de um laranja. São pessoas que são convencidas a “emprestarem a conta”, as vezes até recebem por isso. São convencidas normalmente com a conversa de que a pessoa está com o nome sujo e não está podendo abrir uma conta (nunca “empreste sua conta” para ninguém, você pode ser participante de um golpe).

Se você é comprador, antes de realizar a transferência do valor, confira se o titular da conta corrente é o mesmo que consta como proprietário do veículo. Se a conta está no nome do cônjuge do vendedor, peça para que apresente a certidão de casamento e pegue uma declaração dele. De preferência, faça tudo isso no cartório e na presença do funcionário. Não pague nada antes de se certificar destas questões.

Se você é o vendedor, antes de entregar o veículo, confira se a conta em que o valor fora depositado é a sua. Confira se o valor realmente já entrou ou se é uma previsão de depósito (previsões acontecem com o suposto depósito de cheque ou dinheiro em envelope com indicação do valor sem que este tenha sido ainda conferido e o valor efetivamente debitado).

CAPÍTULO 2

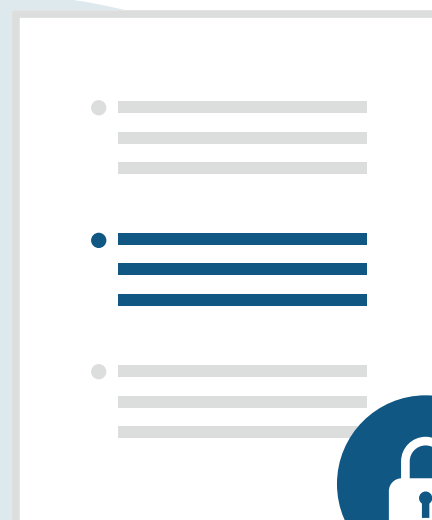
Golpes Bancários

Golpe da Conta Emprestada

Estelionatários não querem abrir conta em seus próprios nomes, pois seriam facilmente identificados. Para instrumentalizarem seus golpes, convencem pessoas a abrirem conta e lhe darem cartão e senha (por vezes pagam por isso um valor) ou ainda convencem pessoas que têm conta a emprestarem sua conta para o recebimento de um valor. Contam uma estória de que estão com o nome sujo e não conseguem abrir conta, mas precisam receber um dinheiro que lhe estão devendo ou o pagamento dos clientes (as histórias variam). A pessoa, de forma inocente e querendo ajudar, concorda em lhe dar o número da conta e quando o dinheiro cai, sacam e lhe entregam o valor. As vezes são

convencidos por meio da promessa de pagamento de algum valor. Ao final, essas pessoas acabam com a conta bloqueada, muitas vezes com valores que lhe pertencem bloqueados e vinculadas ao golpe do estelionato praticado.

Atenção: nunca “empreste sua conta” a ninguém, nunca aceite receber valores em sua conta para repassar a um terceiro. Você poderá ser envolvido em um golpe de estelionato e tido como participante.



Golpe do Depósito Inexistente

É possível comparecer a uma agência bancária e efetivar o depósito em envelopes, tanto em dinheiro como em cheque. Ao assim fazer, será registrado o suposto valor debitado. O titular da conta perceberá que o valor já constará como crédito, mas terá uma mensagem para mostrar que está bloqueado. Ele somente será liberado quando o envelope for aberto, tiver mesmo um cheque ali e ele for de fato compensado. O golpista faz esse tipo de depósito e coloca um envelope em branco ou um cheque sem fundos.

Cuidado, portanto! O fato de constar um crédito bloqueado com previsão de liberação em 2 dias, não quer dizer que ele de fato existe e que de fato será liberado.

Golpe para Aquisição de Empréstimo e Pagamento Maior do Valor das Parcelas

São empresas que oferecem o pagamento das parcelas do empréstimo em valores maiores do que as previstas. A pessoa é levada a contrair um empréstimo com desconto em folha, entregar à empresa golpista e esta lhe pagará um valor maior do que a prestação a que ficou obrigada.

Exemplo: pedem que a pessoa contraia um empréstimo de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais). Como boa pagadora a vítima obtém um empréstimo para pagamento em 48 vezes de R\$ 2.000,00 e a empresa promete lhe pagar R\$ 2500,00 por 48 meses.



Para convencer, afirmam que são captadores de crédito e, como bons pagadores e, em especial funcionários públicos, conseguem obter empréstimos a juros mais baratos, solicitam o valor a tais pessoas e lhes prometem o pagamento mensal de prestações em valores maiores.

Por alguns meses a pessoa de fato recebe o pagamento do valor, paga a prestação e fica com o excedente. Muito satisfeita, acaba fazendo propaganda da empresa a seus colegas de trabalho e mostrando que dá certo, que “não é golpe não”. Em determinado momento, entretanto, a empresa deixa de pagar, fecha as portas, some com o dinheiro e a vítima fica apenas com as parcelas do empréstimo para pagar sozinha.

Atenção! Não faça tais contratos. Não entregue o dinheiro pego em empréstimo a ninguém. Não seja inocente, como diz o velho ditado, quando a esmola é grande, até o santo desconfia.

Golpe do Falso Boleto para Quitação

O consumidor é devedor de determinada quantia. Normalmente de um financiamento de veículo e geralmente está em atraso com o pagamento. É então que recebe uma ligação de um suposto funcionário do banco que lhe apresenta uma proposta de pagamento.

Tudo é muito bem feito, há músicas do banco no tempo de espera, a proposta é enviada com

o timbre do banco e o boleto enviado para pagamento também é do banco.

O beneficiário do boleto, entretanto, não é o banco, mas sim o estelionatário ou a empresa criada para a fraude. Como o banco acaba por não receber, o pagamento não tem qualquer valor.

Outra forma do mesmo golpe é a pessoa ingressar em um suposto site do banco e lá imprimir o boleto. O endereço do link é enviado pelo estelionatário.

Há ainda um outro modo que é o estelionatário se apresentar como uma empresa de cobrança para a qual foi cedido o crédito do banco ou a qual foi incumbida de realizar a cobrança.

para depósito em conta, certifique-se no banco se aquela conta corrente é de fato do banco e para pagamento de dívidas com aquele banco.

Cuidado! Antes de realizar qualquer pagamento, confira com o gerente do seu banco se o boleto é autêntico, confira quem é o beneficiário. Se o pedido é



Golpe do Cartão de Crédito Supostamente Fraudado

O golpista entra em contato com a vítima, sempre no telefone fixo da residência (o golpe só é possível pelo telefone fixo) passando-se por funcionário do banco e pergunta se a pessoa reconhece determinada transação. A vítima imediatamente diz que não reconhece, que nunca fez aquela compra e então o estelionatário que se fazia passar por funcionário do banco informa que o cartão havia sido clonado e que a vítima deve entrar em contato com o número do banco atrás do cartão para informar a existência da fraude.

A pessoa então se sente segura, pois é ela que está entrando em contato com o banco. O problema

é que, como a ligação foi para o telefone fixo da residência, o estelionatário não desliga e quando a pessoa disca o número do banco, o estelionatário, que ainda estava na linha, supostamente atende a ligação. Muitas vezes tem até a música do banco, gravada pelo estelionatário em ligação própria. A conversa então se desenrola e ele pede para a pessoa digitar a senha do cartão. Posteriormente, o golpista informa que um funcionário do banco irá passar na residência da vítima para buscar o cartão clonado. É ele mesmo ou um comparsa que busca o cartão e agora está de posse da senha e do cartão para fazer todas as compras que desejar.

Atenção! Nunca entregue seu cartão de crédito a ninguém. O Banco não pede seu cartão de volta. Se o cartão for clonado, o banco pedirá para você inutilizar. Antes de realizar a ligação, verifique se há sinal em sua linha para evitar que o estelionatário esteja ainda prendendo a linha.

Golpe da Troca de Cartão na Hora do Saque

Quando o consumidor está para fazer alguma transação nas máquinas de atendimento eletrônico, o golpista se aproxima e se apresenta como funcionário do banco e oferece ajuda à vítima. Pede a senha ou mesmo observa a vítima digitar a senha e a memoriza. Ao final, na hora de devolver o cartão, entrega o cartão da vítima anterior.

De posse da senha e do cartão, o estelionatário saca e faz empréstimos nos terminais de atendimento eletrônico em nome da vítima. Esgotado todo o dinheiro, ele dará um golpe na próxima vítima utilizando-se do cartão da vítima anterior para trocar cartões, pegar um novo cartão com nova senha e aplica novo golpe.



Atenção! Não entregue seu cartão na mão de ninguém, ainda que diga ser funcionário do banco. Cubra os números na hora de digitar a senha. Observe se a pessoa está olhando. Jamais guarde sua senha junto do cartão.

Contratos de Empréstimo Fraudados

Esteja sempre atento a descontos que possam estar ocorrendo em seu benefício do INSS, contracheque ou conta corrente. São muitos os empréstimos forjados, realizados em nome de outros. Se você vier a ser vítima desse golpe, procure a Defensoria Pública (caso esteja dentro do público que esta atende) para tomada das necessárias providências.

Caso deseje interromper descontos de parcelas descontadas em sua conta corrente não autorizadas por você desde já, saiba que basta sua solicitação ao banco nos termos da resolução Resolução CMN nº 3.695/2009, com a redação conferida pela Resolução CMN nº 4.480/2016.



Golpe do PagSeguro

Talvez pelo nome que é dado ao serviço prestado, a impressão que deixa é que todo pagamento é seguro, mas, em verdade, são muitos os golpes dados por esta plataforma.

O PagSeguro é um serviço de gestão de pagamentos (www.pagseguro.com.br), no qual o contratante, que pode ser um comprador ou vendedor, mantém uma conta de serviço, através da qual realiza créditos e débitos, conforme sua opção.

O golpista se apresenta como o banco credor e oferece um super desconto para quitação do empréstimo ou do financiamento do veículo (são pessoas com informações internas que sabem da existência da dívida). No site do pagseguro, entretanto, gera transação para simular um pagamento entre contas cadastradas como

“comprador” e “vendedor” Nesta ação, os fraudadores criam contas, utilizando-se dos dados de terceiros, para simular uma operação legítima, quando é gerado um boleto para pagamento e os valores pagos são disponibilizados como saldo na conta PagSeguro do fraudador, na qual consta como beneficiário na transação.

A Pagseguro alega não ser possível ter conhecimento de que o boleto seria pago por terceiro, uma vez que o PagSeguro emite no boleto as informações cadastradas pelos usuários na plataforma no momento da compra e acusa pagamento de um boleto adulterado, fora da plataforma PagSeguro.



Atenção, caso deseje prosseguir com o pagamento pelo sistema da PagSeguro, orienta-se a atender para as dicas de segurança previstas em <https://pagseguro.uol.com.br/dicas-de-segurancaonline.jhtml#rmcl>.



CAPÍTULO 3

Golpes nos Planos de Saúde

Inserção Fraudulenta em Plano de Saúde Coletivo

Planos de saúde coletivos têm mensalidades em geral mais em conta que os individuais, isso porque a operadora pode cancelar após um ano e com antecedência de 60 dias e não há controle de preço pela ANS, mas nem todos podem participar de um plano coletivo, pois nem todo mundo faz parte de uma empresa ou associação que tenha contratado plano de saúde para seus empregados ou associados.

O golpe consiste em forjar que o consumidor seria empregado de determinada empresa ou associado de uma associação. Isto é realizado na intermediação de determinada empresa, corretora ou administradora de planos de saúde. O consumidor, nesses casos, sequer sabe que isto está

sendo feito. Seu interesse é a contratação de um plano de saúde mais barato.

Atenção. Antes de contratar um plano de saúde, verifique se na adesão você está afirmando fazer parte de um grupo, de uma empresa ou associação. Se você não faz parte não contrate. Quando a operadora descobrir a fraude irá cancelar e, “curiosamente”, esse cancelamento ocorre normalmente quando um gasto alto se apresenta, como a proximidade de um parto ou o tratamento de um câncer. Assim, quando a pessoa mais precisa, é retirada do plano por inconsistência entre os dados informados, por não fazer parte daquele grupo.



O Engodo da Compra de Carência em Planos de Saúde

Se você está inscrito em determinado plano de saúde e já tendo cumprido as carências, não se precipite na mudança de plano de saúde. Tenha cuidado com promessas de que o plano de saúde de destino irá comprar as carências originárias.

Para ser ter certeza se isso é verdade, verifique se há alguma das questões abaixo:

- 1.** No contrato com o plano de saúde de destino há cláusula expressa de compra de carência;
- 2.** O plano de saúde é da mesma operadora e não há mudança de plano ambulatorial para hospitalar;

- 3.** Há uma nova operadora que comprou toda a carteira de empregados ou associados que antes participavam de um outro plano de saúde;

- 4.** Há possibilidade de portabilidade. Para isso, você precisa estar com vínculo ativo e adimplente com o plano atual. Além disso, é preciso ter cumprido o prazo de permanência exigido no plano. Dois casos possíveis:

- 1.** Existência de um mínimo de dois anos no plano de origem ou três, cumpridos em caso de cobertura parcial ou temporária.

- 2.** Para novas portabilidades (segundas, terceiras...), mínimo de um ano de permanência no plano de origem ou mínimo de dois anos se o beneficiário mudar para um plano com coberturas não previstas no plano de origem. Além disso, é

preciso que o plano de destino tenha faixa de preço igual ou inferior ao plano de origem.

Atenção. Corretores têm interesse na venda de novos planos de saúde, pois é assim que recebem a comissão. Então, não acredite na palavra do corretor. Se você não está seguro, pegue uma declaração por escrito dele de que não haverá carência a ser cumprida no novo plano, registre e guarde conversas de WhatsApp, troque e-mails para que ele afirme isso, grave as conversas. Caso tenha de levar a discussão ao judiciário, você precisará provar que houve esta promessa e que esta foi a razão da mudança.

Golpe da Falsa Informação na Declaração de Dados Pessoais em Planos de Saúde

Como afirmado acima, corretores têm interesse em que consumidores contratem planos de saúde. É assim que recebem a comissão. As operadoras de plano de saúde, entretanto, não têm demonstrado interesse em contratar pessoas idosas ou têm oferecido para estes preços muito altos que afastam a condição econômica do consumidor.

É comum na Defensoria Pública recebermos reclamação de que a pessoa foi desligada do plano de saúde por ter declarado idade inferior à que tem, quando quem de fato preencheu os dados foi o corretor.



Cuidado. Antes de assinar um plano de contrato de plano de saúde, verifique se as informações sobre sua pessoas estão corretas. Não omita doenças que você tenha no momento da contratação, pois isso poderá dar motivo para o cancelamento do plano de saúde. Confira se todos os dados estão corretos antes de assinar.

Golpe da Promessa de Cirurgia Bariátrica

Novamente é preciso lembrar do que temos dito. Corretores de planos de saúde têm interesse em que a contratação ocorra. É assim que recebem a comissão.

Há pessoas que têm interesse em realizar cirurgia bariátrica e são seduzidas a contratar um plano de saúde com este propósito, para custear a cirurgia que não é barata.

Tratando-se de doença que já existe quando da contratação do plano, terá de aguardar o prazo de carência de dois anos até ter cobertura do plano de saúde para isso.



O que o corretor faz é esconder a existência da obesidade prévia, informando peso inferior àquele que a pessoa realmente tem. Depois de alguns meses, o consumidor entra com o pedido de autorização para a cirurgia bariátrica e então afirma o peso real. Faz parecer que não tinha obesidade mórbida quando contratou o plano, mas que desenvolveu ao longo dos poucos meses após a contratação, tudo conforme orientação do corretor como é a narrativa usual de tais vítimas.

Ocorre que para que a cirurgia seja autorizada, nos termos do Parecer Técnico 13/GEAS/GGRAS/DIPRO/2018, precisa provar alguns requisitos para que haja cobertura. Só será possível para pacientes com idade entre 18 e 65 anos, com falha no tratamento clínico realizado por, **pelo menos, 2 anos e obesidade mórbida instalada há mais de cinco anos**, quando preenchido pelo menos

um dos critérios listados no Grupo I e nenhum dos critérios listados no Grupo II (maiores detalhes, vide Parecer Técnico citado - <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/pareceres-tecnicos-da-ans>).

Observe que somente aqueles que tenham pelo menos 2 anos de tratamento clínico com psicólogos, nutricionistas e endocrinologistas poderão ter direito de cobertura. Ora, se o médico afirma que o paciente preenche esse requisito, está indicando que o paciente já tinha a obesidade por ao menos 2 anos, revelando que o paciente mentiu na declaração. Neste caso, ou não haverá o direito de cobertura ou o plano de saúde poderá ainda cancelar o contrato por ter o consumidor mentido na declaração.

CUIDADO.

Não assine declaração de dados e de condição de saúde preenchida por corretores com informações não verdadeiras.



Golpes nas Relações de Consumo

Antonio Carlos Fontes Cintra



DEFENSORIA PÚBLICA
DISTRITO FEDERAL

