

Direitos do consumidor na Era Digital

Palestrante: Cristiane Simões Gonçalves



Consumidor Digital é aquele que já conhece os recursos de pesquisa, procura soluções, confere a avaliação de outros usuários, faz suas compras online e valoriza diversos aspectos da experiência digital como um todo.

Sabe o que quer, e o foco desse público está no comportamento das marcas, nas estratégias de responsabilidade social adotadas e outras características como:

- Customização;
- **Exigência** - Esse consumidor não se convence só com bons produtos e serviços: **ele espera que suas marcas preferidas sejam inspiradoras, reflitam seus valores e atuem a favor de causas importantes.**
- **Curiosidade, o consumidor moderno não deixa passar uma dúvida sequer.** Ao pesquisar sobre um produto, ele não se satisfaz com informações básicas, como preço, detalhes e condições de pagamento.
- Ele faz uma verdadeira varredura na web em busca de **análises, depoimentos e outros argumentos que comprovem a relevância e a qualidade do que pretende comprar.**
- Interatividade
- Independência
- Consumo consciente;
- Busca por um bom atendimento;
- Jornada de compras totalmente digitalizada
- Conteúdo personalizado
- Pesquisa de mercado
- Acompanhamento das tendências
- **Boa experiência, com multicanalidade com diversos canais de suporte**



E-commerce



- é um tipo de negócio em que **há a compra e venda de produtos totalmente através da internet**. Sendo assim, todas as partes da compra do produto são online: a seleção do produto, escolha de endereço para a entrega, forma de pagamento da compra.
- Permite que os consumidores realizem compras de forma conveniente, acessando uma variedade de produtos de diferentes fornecedores e comparando preços e avaliações.

E-commerce como surgiu:

Começou a ser estudado na década de 60, nos Estados Unidos. O E-commerce é a abreviação de electronic commerce, que significa comércio eletrônico. Porém, dificilmente alguém da época poderia prever o quanto esse método se tornaria popular.

No Brasil, o comércio eletrônico tem menos de três décadas de existência. A história do e-commerce acompanha a evolução da internet no país, que começou com as conexões discadas de 14 kbps. O momento era a década de 90, em um contexto muito mais complicado, pois telefones e computadores eram caros.

Isso mudou com a **Booknet**, uma livraria criada em maio de 1995 pelo carioca Jack London, que vendia os produtos pela internet e aceitava os pagamentos na entrega.

1999: Boom da internet foi muito importante para a história do e-commerce no Brasil. Foi nesse momento que surgiram *players* de grande porte, como a Americanas e o Mercado Livre,

Apesar de toda a empolgação, muitas empresas quebraram

Bondfaro e Buscapé, nasceram naquele momento, como primeiros comparadores de preços do Brasil. Cerca de cinco anos depois, a consolidação desses nomes ajudaria a descentralizar o e-commerce, que ainda estava muito concentrado na



- **Novo milênio: solidificação e crescimento**
- A virada do milênio foi muito significativa para o **e-commerce no Brasil**. A Gol surgiu em 2001 e foi a primeira empresa a vender passagens aéreas somente pela internet. Nesse ano, também surgiram dois grandes ícones: Flores Online e Netshoes.
- **No primeiro ano do segundo milênio, o varejo on-line nacional movimentou R\$550 milhões.**
- Após a chegada do Google e das redes sociais, aconteceu a descentralização oficial do e-commerce brasileiro. Com menos de R\$ 500,00, micro e pequenas empresas já podiam criar campanhas para se divulgarem, competindo por meio de links patrocinados.
- No entanto, uma novidade importante chegaria para modificar o cenário do **comércio on-line** no país: smartphones. As empresas precisaram se adaptar às compras feitas na palma da mão, oferecendo sites responsivos e adaptáveis, além de aplicativos leves e vantajosos.

tipos de e-commerce

- **Redes sociais** têm a vantagem de já possuírem uma estrutura e o público necessário para vender. Diversas lojas fazem parcerias com **influencers** para divulgarem suas marcas, o que gera mais reconhecimento e autenticidade para a marca.
- **Marketplaces** consistem em grandes sites nos quais é possível cadastrar-se e oferecer os seus produtos. Neles, os preços costumam ser competitivos e há muita variedade, esses sites possuírem muitos acessos., exemplos Amazon, Americanas, Airbnb, Buscapé, Magazine Luíza.
- **Loja on-line** alguns donos de negócios podem preferir ter suas próprias loja para vender seus itens com mais autonomia, a vantagem dessa estratégia de negócios é poder personalizar a sua plataforma de acordo com as suas preferências. Para essa modalidade, é preciso ter formas de fazer as pessoas chegarem ao **site**. É possível fazer isso com blogs, conteúdos nas redes sociais, tráfego pago e até mesmo anúncios em meios tradicionais, como rádio e TV.



Consumidor Digital tem a proteção do Código de Defesa do Consumidor

- Que são normas que disciplinam as relações de responsabilidade entre o Fornecedor e o Consumidor Final, e buscam o equilíbrio, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.
- Em setembro/2023 o Código de Defesa do Consumidor Lei 8078 de 11/09/1990 CDC completou 33 anos.
- Com o passar de pouco mais de três décadas, o texto ganhou melhorias e se tornou objeto de discussões para novos aperfeiçoamentos.
- Legislação Brasileira de Direitos do Consumidor é considerada uma das mais avançadas do mundo, o nosso CDC tornou-se um exemplo de direitos reconhecido internacionalmente
- Nas compras online, é assegurado o direito de arrependimento do consumidor. Nesse caso, a contratação pode ser cancelada em até sete dias após o recebimento do produto ou início da prestação do serviço, sem ônus ao contratante. O produto deve ser devolvido e o consumidor restituído dos valores pagos





- **Atenção Direitos**

- 1º - Direito de arrependimento: art. 49 CDC poderá ser invocado 7 dias após a compra – **atenção só vale para compra realizadas em ambientes externos aos estabelecimentos comerciais**, telefone, internet, whatsapp, catálogos e representantes comerciais,
- Obs. Extravios, avarias, defeitos de fábrica,
- Situação de fraude ou engano – o consumidor poderá cancelar a compra mesmo que já tenha pago.

2º - Despesas com a devolução deverão ser por conta exclusiva do fornecedor, inclusive o frete.

GARANTIAS




Tipos de garantias no âmbito presencial ou virtual

- **Garantia legal** não depende de assinatura de contrato é determinado que o fornecedor do produto responda por eventuais defeitos.
- **Prazos para vício aparente:**
- **30 dias para produtos não duráveis- exemplo alimentos e medicamentos;**
- **90 dias para produtos duráveis – exemplo carro e celular**
- **Prazo se inicia a partir do recebimento do produto.**
- **Caso o consumidor identifique um vício oculto é a partir da constatação do defeito, mesmo que a garantia legal tenha se encerrado.**
- Exemplo após compra de celular no 4 mês para de funcionar você manda o telefone para assistência técnica e constata-se que a bateria foi mal instalada você terá direito ao conserto sem ônus e mais 90 dias de garantia adicional.

- **Garantia Contratual** complementar ao prazo da garantia legal. Mais 9 meses total de 1 ano
- **Garantia Estendida** – fornecida pelo revendedor: período adicional se você contrata 1 ano sua garantia total é 1 ano e 3 meses e se o produto tiver a garantia contratual será 2 anos.
- **Prazo para assistência técnica devolver o produto 30 dias;**
- Senão o consumidor poderá exigir:
 - a) A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
 - b) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou
 - c) A abatimento proporcional do preço
- **Bens essenciais a troca tem que ser imediata: Geladeira, exemplo respiradores.**

NÃO BASTA VENDER, É PRECISO DAR SUPORTE



Por 30 dias, no caso de bens não-duráveis, ou 90 dias, para bens duráveis, **o consumidor tem direito a pedir o reparo de problemas de fácil identificação - é a chamada garantia legal.** Além disso, o fornecedor tem obrigação de **manter no mercado componentes e peças** de reposição enquanto o produto for fabricado e, posteriormente, por período razoável.

SenadoFederal

- **Você quer o dinheiro de volta e pagou com o cartão e a empresa continua cobrando as parcelas indevidamente** , a orientação é que você pague tendo em vista as altas taxas de juros e guarde todos os comprovantes, você receberá em dobro.
- **Direito de exigir o cumprimento da oferta** – exemplo de 50% de desconto na hora de pagar o preço estava outro, está vigente no CDC que o consumidor pode exigir esse direito e ter sua compra realizada com base nas condições anunciadas, a não ser que seja um erro evidente por exemplo o produto custa 2000,00 e está marcado 200,00.
- **Agora se o consumidor só viu o desconto depois da compra** – direito ao acesso de gravações feitas pelo sac.
- Vendedor diz que não pode fazer nada ai você liga para o SAC, que fala que o problema será resolvido.
- Desde 2008 existe essa garantia ao consumidor, e que a empresa é obrigada a guardar a gravação por 90 dias e o protocolo por 2 anos

COMPRA ONLINE

NUNCA CHEGOU?

O que fazer quando o produto não chega?

- A primeira dica é: guarde o contrato, os panfletos da publicidade ou a página de venda do produto na internet.
- Caso não receba as compras, o consumidor deverá **entrar em contato com o SAC** da empresa para registrar uma reclamação e anotar o protocolo





o artigo 35º do CDC diz que o **comprador tem direito a seguir três caminhos**

- . Um deles é **“exigir o cumprimento forçado da obrigação”**, de acordo com o que foi ofertado pela loja na apresentação ou publicidade do produto. **Isso deve ser solicitado na Justiça.**
- A segunda possibilidade, segundo a lei, é **“aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente”** que satisfaça a necessidade de consumidor e que a empresa aceite entregar no lugar do item original.
- Outro caminho é **a rescisão do contrato de compra “com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada”, diz o CDC.** Esse valor deve ser acrescido de eventuais valores relacionados a perdas e danos e de correção monetária, que repõe a perda de valor do dinheiro ao longo do tempo.

Veja nove mudanças nos atendimentos realizados pelas empresas em cumprimento ao Decreto 11034 de abril de 2022

- **1. Cancelamento em qualquer canal e imediato**
- **O consumidor poderá pedir cancelamento em qualquer canal disponível para contratação do serviço.**
- Além disso, **o consumidor deve ser avisado sobre as condições aplicáveis à rescisão de contrato e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, se existirem.**
- **O comprovante do cancelamento deve ser enviado por correspondência ou e-mail ao cliente.**
- **Dois novas opções de menu obrigatórias** deverão aparecer nos canais de atendimento: **“reclamação” e “cancelamento de serviço”**.
- Além disso, se houver **necessidade de uma transferência** de ligação quando o cliente entrar em contato para o cancelamento, **ela poderá acontecer uma única vez.**



Tempo de espera

- As empresas **são obrigadas a informar o tempo máximo de espera para:**
 - o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada;
 - a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.
- **Além disso, o decreto veda a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor.**

Consumidores podem exigir cumprimento das regras

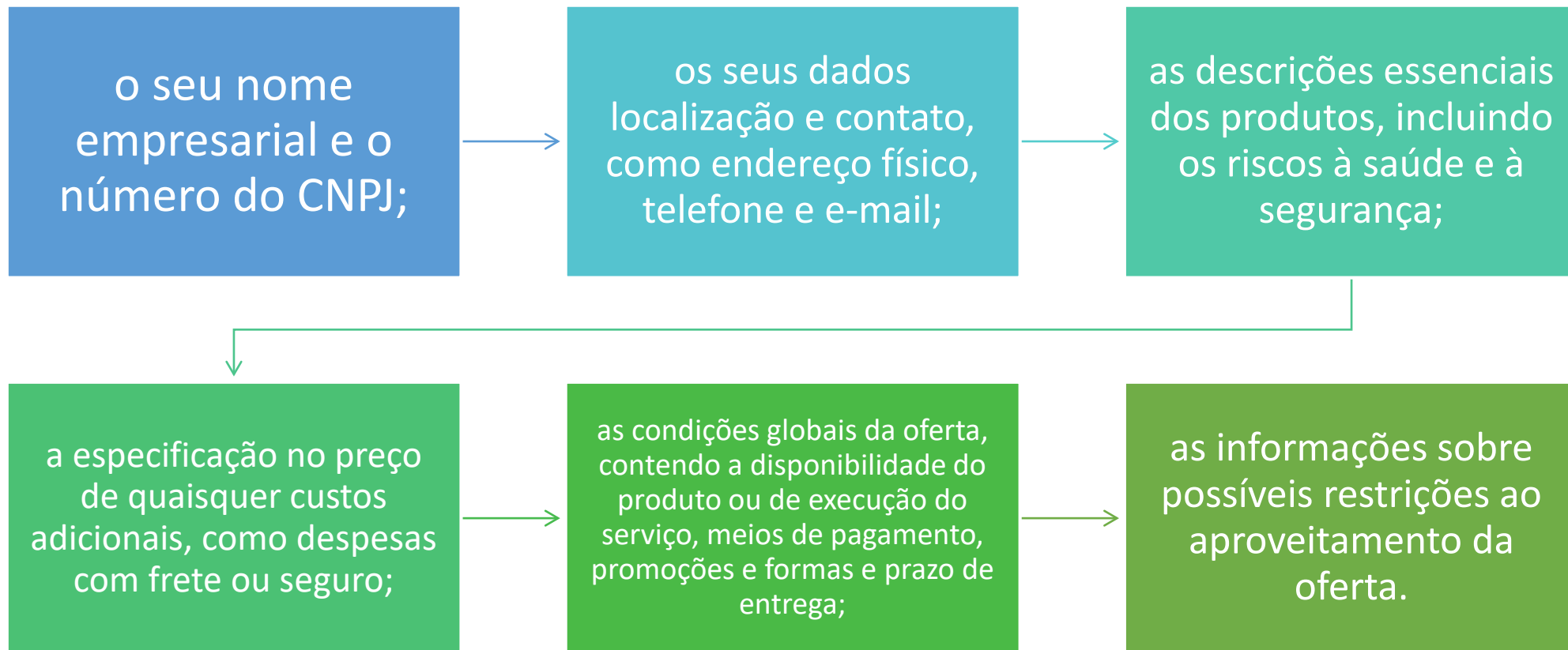
- Caso não se observe o cumprimento das normas, a recomendação é que o consumidor, com algum problema pendente, registre uma reclamação no Procon ou na plataforma Consumidor.gov
- “Essa reclamação será avaliada, serão prestados esclarecimentos e uma investigação será aberta”.
- Entrar com uma ação judicial é possível também e não há regras sobre primeiro tratar com medidas administrativas e depois ingressar na Justiça. Mas o recomendado é tratar a questão nas vias extrajudiciais antes de ingressar com ação judicial.
- “Entre as sanções estabelecidas no CDC, a principal delas é a multa. Os órgãos reguladores, além de criar novas regras, poderão determinar sanções caso as empresas não sigam o decreto, ajudando a fiscalizar as companhias”,
- Os limites das multas são diferentes e variam entre os estados porque o CDC tem como base de valor para multas a chamada Ufir, unidade fiscal. Em SP, por exemplo, geralmente o valor é corrigido pelo IPCA e **pode chegar em cerca de R\$ 9,9 milhões, a depender do caso.**

Lei do E-commerce – regulamentação pelo Decreto n. 7.962/2013

- Regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a aquisição de produtos e serviços no comércio eletrônico.
- Esse dispositivo aborda a necessidade de exibir, aos visitantes e clientes, **informações claras sobre os produtos, serviços e fornecedores; prestar um atendimento facilitado ao consumidor; e garantir o exercício do direito de arrependimento.**



De acordo o Decreto, os sites de comércio eletrônico devem destacar de forma explícita

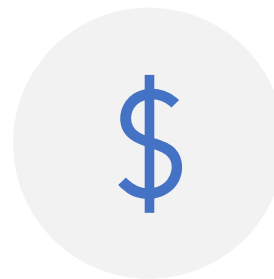




CONFIRMAR
IMEDIATAMENTE O
RECEBIMENTO DA
ACEITAÇÃO DA
OFERTA;



PRESTAR ATENDIMENTO EFICAZ
EM MEIO ELETRÔNICO A FIM DE
PERMITIR QUE O CONSUMIDOR
OBTENHA INFORMAÇÕES,
ESCLAREÇA DÚVIDAS, APRESENTE
RECLAMAÇÕES E SUSPENDA OU
CANCELE O NEGÓCIO (DEVENDO
A RESPOSTA SER FORNECIDA
PELA EMPRESA EM ATÉ CINCO
DIAS);



CONFIRMAR
INSTANTANEAMENTE O
RECEBIMENTO DA
SOLICITAÇÃO DO
CONSUMIDOR PELO MESMO
MEIO UTILIZADO POR ELE;



DISPONIBILIZAR FERRAMENTAS
EFICAZES AO CONSUMIDOR
PARA IDENTIFICAÇÃO E
CORREÇÃO INSTANTÂNEA DE
ERROS OCORRIDOS NAS FASES
ANTERIORES À CONCLUSÃO DA
COMPRA;



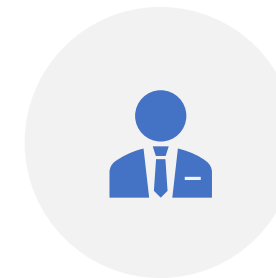
UTILIZAR MECANISMOS
CAPAZES DE GARANTIR A
SEGURANÇA PARA O
PAGAMENTO E PARA O
GERENCIAMENTO DE
DADOS DO CONSUMIDOR;



APRESENTAR UM RESUMO DO TEOR
DO CONTRATO ANTES DA
CONTRATAÇÃO, COM
INFORMAÇÕES IMPRESCINDÍVEIS
PARA O CONSUMIDOR TOMAR SUA
DECISÃO, DESTACANDO OS DIREITOS
E DEVERES DE LOJA E CLIENTE;



FORNECER O CONTRATO AO
CONSUMIDOR PARA QUE ELE
POSSA SER CONSERVADO E
REPRODUZIDO LOGO APÓS A
FINALIZAÇÃO DA COMPRA;



AS CONTRATAÇÕES DEVERÃO
OBSERVAR O CUMPRIMENTO DOS
TERMOS DA OFERTA, SENDO QUE A
ENTREGA DOS PRODUTOS E A
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
RESPEITARÃO PRAZOS, QUALIDADE,
QUANTIDADE E ADEQUAÇÃO
INERENTE.

CDC + LGPD (Lei Geral de Proteção de dados LEI 13709/2018

- **COMO FICARAM AS RELAÇÕES DE CONSUMO COM A LGPD?**
- **A LGPD chegou para dar maior efetividade às relações de consumo.** o uso inadequado dos dados e o sem o consentimento dos titulares da relação jurídica, são requisitos para a captação pelas empresas de forma ilegal.
- **É garantido aos consumidores, restrições acerca da disponibilização dos seus dados pessoais,** cumpre destacar, que o titular de dados tem o direito de receber informações sobre todas as empresas, sejam, entidades públicas e ou privadas com as quais os seus dados estão sendo compartilhados.
- **o titular pode pedir o cancelamento ou exclusão de dados que entender desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.** Ainda, pode revogar a autorização para o tratamento de seus dados pessoais a qualquer momento, isso por meio de uma simples e expressa manifestação, que deve ocorrer por procedimento gratuito e facilitado pelo **controlador dos dados.**
- **Harmonia entre consumidor e fornecedor acerca da disponibilização e utilização de dados, constrói uma estabilidade de relacionamento, e conseqüente, uma relação de confiança.**

Procon e Justiça



- Caso a questão não seja solucionada amigavelmente, o recomendado é **acionar primeiro o Procon local**. Há a possibilidade de a reclamação ser feita pela internet. O órgão vai pedir que o cliente conte o caso e forneça documentos como nota fiscal e número do pedido, que serão usados para que o órgão cobre a empresa sobre as obrigações dela e dê uma resposta ao consumidor.
- Se a empresa não se manifestar ou der uma resposta insuficiente, **o consumidor é aconselhado pelo Procon a procurar o Juizado Especial Cível (JEC), antes conhecido como Juizado de Pequenas Causas**.
- Em uma ação judicial, além dos danos econômicos, relacionados ao valor pago e não devolvido, o consumidor **pode alegar danos morais, relativos à perda de tempo produtivo entre outros aborrecimentos, o que vai aumentar a oneração da empresa e a indenização do consumidor**.
- Vale destacar que ações no Juizado Especial Cível não necessitam de advogado e não oneram o consumidor em caso de derrota.

Fique ATENTO

- **Atendimento humano**
- O atendimento humano precisa ser feito por pelo menos oito horas por dia.
- **Resposta em até sete dias**
- As demandas solicitadas pelo consumidor, com exceção das regras de cancelamento, devem ser respondidas no prazo de sete dias corridos, contado da data de seu registro.
- **Suspensão de cobrança indevida**
- Se uma cobrança não for reconhecida ou não for contratada pelo consumidor, deverá ser suspensa pela empresa no momento de contato com o SAC.
- **Fornecimento de dados**
- Para falar com um atendente no SAC, o consumidor não precisará mais compartilhar nenhum dado pessoal, como CPF.



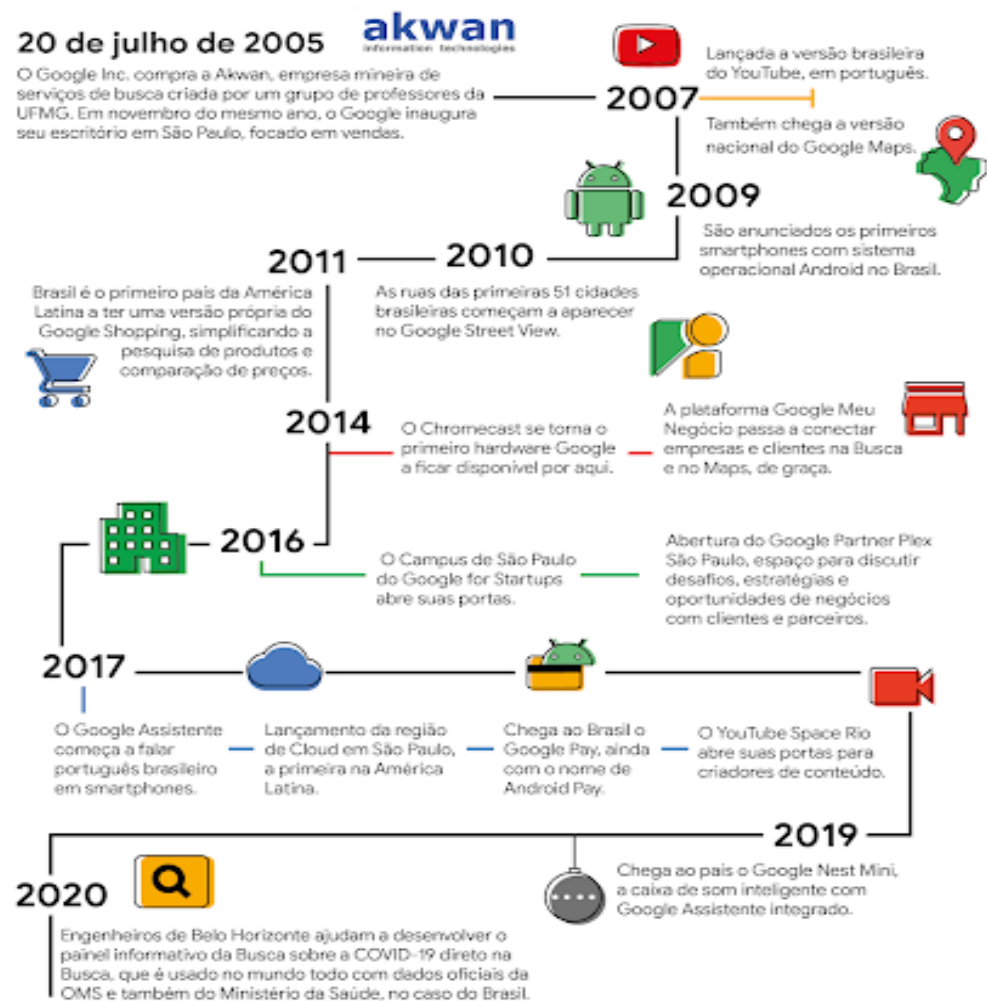
CDC é aplicável em compras realizadas em sites internacionais?

- Fornecedor possuir representante no Brasil: é possível a aplicação;
- Fornecedor sem representante no Brasil: não é possível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, ficando sujeito o comprador às normas de proteção do país estrangeiro.
- [Enunciado da Súmula nº 8 da Turma de Uniformização de Jurisprudência dos Juizados Especiais do DF:](#)
 - ***1. Os produtos de consumo adquiridos em país estrangeiro não gozam da mesma proteção jurídica outorgada pelas normas brasileiras de proteção e defesa do consumidor destinadas aos negócios celebrados em território nacional.***
 - ***É competente o juiz brasileiro para o processo e julgamento da causa em que o consumidor, baseado na norma estrangeira ou na garantia contratual, busca proteção jurídica a produto adquirido no estrangeiro, contra pessoa jurídica domiciliada no Brasil, assim definida no [parágrafo único](#) do art. [21](#) do [CPC](#).***

Cuidados ao realizar compra em sites internacionais

- Observar a possibilidade de tributação pelo Brasil do produto comprado. A Receita Federal do Brasil possui ferramenta para auxiliar o cálculo do valor da tributação, denominada de [Simulador do Tratamento Tributário e Administrativo das Importações](#);
- Ficar de olho no prazo e custo de entrega.
- Observe a reputação do vendedor

15 momentos da trajetória dos 15 anos do Google no Brasil



Google

As ferramentas de busca e publicidade, incluindo o YouTube e o Google Play, movimentaram no Brasil mais de R\$ 51 bilhões em atividades econômicas, só em 2019.



DICAS DE SEGURANÇA contra Golpes

• Golpes referentes à auxílios

- **Sempre desconfie de links enviados por WhatsApp**, ainda mais quando estiverem associados a mensagens imediatistas, como “acesso somente nas próximas horas”, “último dia para o saque”, “o benefício se encerra hoje”;
- **Órgãos do Governo Federal não solicitam dados pessoais por meio de mensagens**; Verificar junto ao site oficiais do Governo Federal a veracidade da informação. Se o benefício realmente existir, as regras para obtê-lo e o perfil de quem se enquadra estarão no site do Governo;
- **Nunca preencha formulários com informações pessoais, principalmente CPF e dados bancários**. Esses formulários geralmente chegam até as vítimas por mensagens no WhatsApp;
- **Tenha um bom antivírus em seu celular e no seu computador**; no celular, é importante manter o sistema operacional do aparelho atualizado;
- **Por fim, nunca compartilhe mensagens com links que não sejam de fontes oficiais**, dos quais você não tem certeza da veracidade, confiabilidade e origem. Assim, você contribuirá para impedir esse tipo de golpe e garantir a segurança virtual de seus contatos

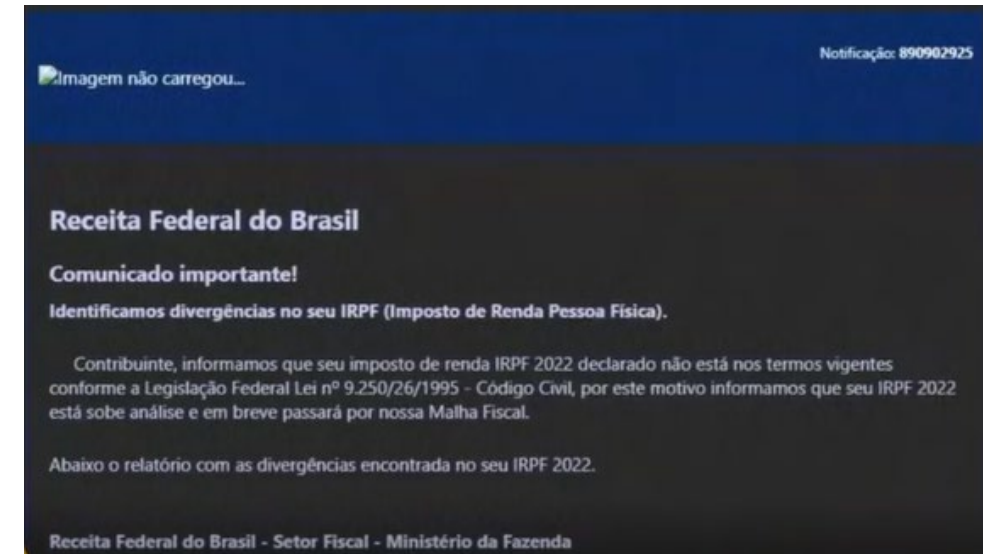
Benefício por incapacidade temporária – antigo auxílio doença

- Desde o dia 25/09/23 o INSS começou a ligar para pessoas que aguardam perícia médica há mais de 25 dias, para avisar que a perícia não precisará ser feita presencialmente.
- Falsas ligações para perícia do INSS
- Quem deve receber essa ligação: aqueles que tem expectativa de afastamento de até 180 dias o número correto é 1121350135 no caso de São Paulo, esse número não recebe ligações e não tem WhatsApp
- O INSS não pede documento, não pede foto e muito menos pix, todos os serviços são gratuitos qualquer dúvida ligar 135 site meu.inss.gov.br
- Na hora de enviar o atestado faça pelo site ou pelo aplicativo oficial



Golpe **Falso e-mail** sobre **Imposto de renda**

- Medo, que todos compartilham é de cair na malha fina.
- Golpistas mandam um link com relatório ou msg noticiando adiantamento da restituição.
- A receita federal não envia link, e-mail, e muito menos proposta de adiantamento
- Para saber tudo sobre o IRPF você entrará no Portal e-Cac – Receita Federal
- Se tiver pendência chegará um correspondência



Veja as datas dos pagamentos

- **1º lote:** 31 de maio
- **2º lote:** 30 de junho
- **3º lote:** 31 de julho
- **4º lote:** 31 de agosto
- **5º lote:** 29 de setembro

Golpe em sites de compras e vendas on-line

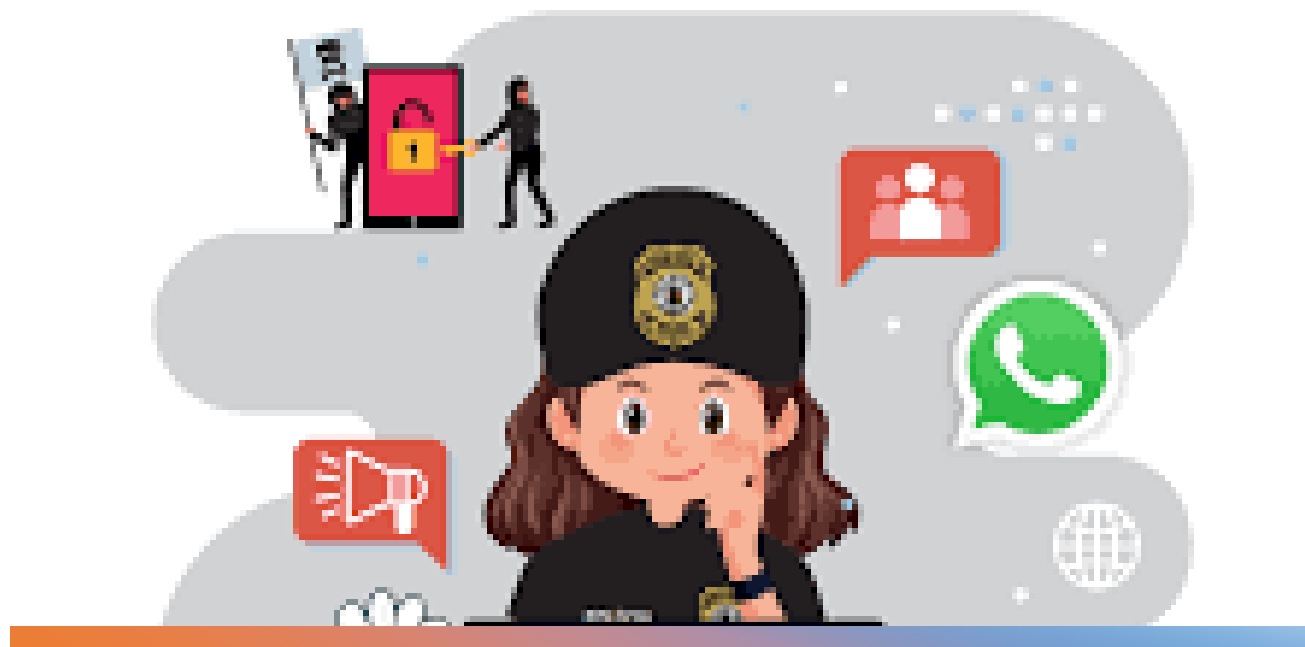
- Habilite a confirmação em duas etapas em seu WhatsApp;
- Não repasse códigos recebidos via SMS sem antes verificar a veracidade da solicitação feita pelo interlocutor.



GOLPE DO FALSO SITE DE INTERNET

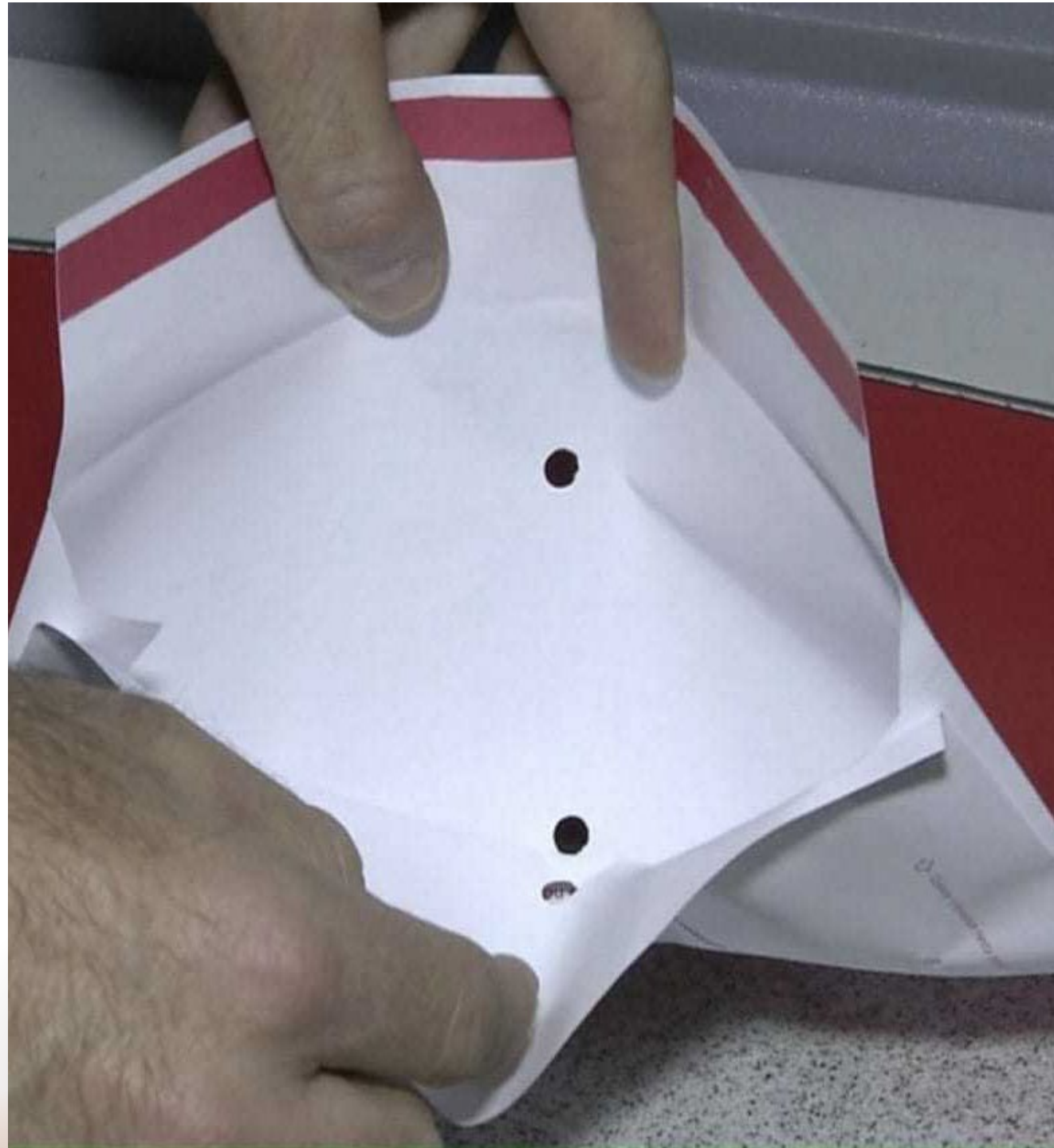
- Observe com cuidado todo o endereço eletrônico;
- Pesquise a reputação da empresa eletrônica em que pretende efetuar a compra;
- Desconfie de objetos que estejam à venda por preço muito abaixo daquele praticado no mercado

CUIDADO COM OS GOLPES NA INTERNET



Golpe do Depósito vazio

- Quando realizada uma negociação pela internet, aguarde sempre a compensação do depósito bancário;
- É bom esperar o próximo dia útil para que haja a confirmação da entrada do dinheiro na conta.



Golpe do Produto Falso

- - Ofertas muito vantajosas, preços atraentes - abra o navegador e coloque o endereço do site, não clique direto.
- Produto nunca será entregue, produtos não existem.
- Sites com nome estranhos
- Consumidores ansiosos;
- Pesquise o preço na internet veja se está muito abaixo da média.
- **Caiu no golpe:**
- Tire print do site da compra;
- Guarde os comprovantes de pagamento.
- Faça boletim de ocorrência;
- Use cartão virtual para compras



GOLPE DO PARENTE QUE QUEBROU O CARRO

- Não faça transferências ou dê dinheiro para terceiros;
- Deligue o telefone e faça contato com o familiar com quem você achava estar falando;
- Caso a pessoa esteja realmente em apuros, você ainda poderá ajudá-la.



GOLPE DA TROCA DE FOTOS ÍNTIMAS

- De preferência, **não troque nem compartilhe fotos íntimas** pela internet;
- Lembre-se que depois que a foto ou vídeo foi compartilhado, pode circular por milhares de pessoas;
- Desconfie de solicitações de amizades de pessoas que você não conhece.
- E o mais importante: atenção aos crimes previstos no ECA! Se a pessoa que você está fazendo uma nova amizade aparenta ser criança ou adolescente (ter menos de 18 anos), todo o cuidado é necessário!

1 Golpistas utilizam perfis falsos de mulheres jovens em redes sociais para atrair as vítimas. Tem início a troca de mensagens.



2 Após a primeira conversa, a suposta mulher pede o número do celular da vítima. Os dois passam a se comunicar pelo WhatsApp.

3 Passando-se pela jovem, o estelionatário convence a vítima a trocar fotos íntimas.

4 Com outro número, um segundo criminoso entra em contato com a vítima e passa a se identificar como o pai da menina, que seria adolescente. Há versões do golpe em que o estelionatário diz ser advogado ou delegado.



5 Esse segundo estelionatário exige uma quantia da vítima. A ameaça é de que, caso ela não faça o pagamento, responderá por pornografia infantil.

GOLPE DO FALSO EMPRÉSTIMO

- Este golpe é facilmente identificado pela exigência de um depósito antecipado para a liberação do crédito;
- Lembre-se: Instituições Bancárias e Financeiras não solicitam depósito prévio. Você toma o dinheiro antes e paga depois. Não confie em ganhos fáceis e promessas extremamente vantajosas. Ainda mais se você não procurou uma Instituição Financeira, vinculada ao Banco Central;
- Desconfie sempre quando esta oferta “bate à sua porta”;
- Procure pesquisar o nome da Instituição na internet, no “Reclame Aqui” e “Procon” antes da realização de qualquer contrato, opte por fazer algum financiamento presencialmente no Banco ou Financeira;
- Caso você não entenda muito dos trâmites, solicite ajuda a uma pessoa de sua confiança.



GOLPE DO BOLETO FALSO

- Verifique sempre os dados do destinatário do boleto emitido;
- Antes de confirmar a transação ou pagamento, verifique se os dados do beneficiário conferem com os dados da loja/empresa;
- Caso queira emitir uma 2ª via de algum boleto, procure o site oficial do credor e verifique os dados do boleto emitido.



GOLPE DO CARTÃO DE CRÉDITO CLONADO



- Caso você receba alguma ligação de qualquer loja, instituição financeira ou administradora de cartão de crédito, dizendo que seu cartão foi clonado, ou querendo que você confirme alguma compra que você não tenha feito, procure a sua agência bancária ou faça contato com o seu gerente de conta;
- Jamais entregue o seu cartão a alguém;
- Nenhuma Instituição Financeira ou administradora de cartões de crédito envia pessoas nas residências dos clientes para recolher cartões clonados

GOLPE DO BILHETE PREMIADO

- Não existe ganho de dinheiro fácil, ainda mais em abordagens na rua por desconhecidos;
- Desconfie sempre;
- Caso alguém peça ajuda em situação semelhante, diga que não pode ajudar e procure a Delegacia de Polícia mais próxima para informar o fato.



Golpe da CLONAGEM DO WHATSAPP



- É de suma importância habilitar a “confirmação em duas etapas” do WhatsApp;
- Para isso, clique em “Configurações/Ajustes”, depois clique em “Conta” e depois em “confirmação em duas etapas”; habilitar senha de 6 dígitos numéricos;
- Jamais enviar para qualquer pessoa o código de 6 números que chegar por torpedo SMS;
- Caso já tenha enviado o código e caído no golpe, envie e-mail para support@whatsapp.com, pedindo a desativação temporária de sua conta do WhatsApp, explicando o que ocorreu, bem como o seu número de WhatsApp (exemplo: +55- 12-9XXXX-XXXX);
- Após receber o e-mail do WhatsApp no prazo de 30 dias, configure-o com o seu número de celular;
- Caso você receba uma mensagem de algum contato seu solicitando empréstimo de dinheiro ou depósito de algum valor em uma determinada conta, verifique com seu amigo a veracidade desta solicitação.;
- E, caso seja verdade, antes de qualquer confirmação de depósito, verifique o destinatário (nome, CPF, agência bancária)

Golpe contra CONTRA MULHERES E PESSOAS IDOSAS

FALSO SEQUESTRO:

Alguém liga dizendo que tem uma pessoa da família como refém, exigindo dinheiro ou a compra de cartões de celular pré-pago para que essa pessoa não seja morta, dando o nome dela, características físicas ou citando o local onde ela trabalha ou estuda.



O QUE FAZER

- Não atenda a essas exigências, por mais violentas que sejam as ameaças;
- Tente fazer contato com a pessoa que disseram ter sido sequestrada ou peça à família ou amigos para fazerem isso;
- Comunique à polícia prontamente, ainda que exijam o contrário.

Golpe do Falso Presente

- A modalidade de estelionato tem sido uma das mais aplicadas por criminosos nas capitais do país.
- O golpe se consuma quando o falso entregador entrega uma maquininha com o visor danificado de forma que impossibilite a visualização do preço cobrado na tela ou ainda ao fazer a troca de cartão, sem que o cliente perceba.
- "Nesses casos, orientamos que os clientes, não forneçam dados pessoais e jamais aceitem presentes e brindes inesperados, sem saber quem realmente mandou"



Golpe do 0800

- "Tudo começou com uma mensagem por SMS informando de uma compra em meu nome e que para cancelar eu deveria ligar em determinado 0800."
- No golpe, como a compra é falsa, ao ligar para a falsa central de atendimento, o golpista diz que a transação está em análise e que por isso ainda não aparece na fatura do cliente. E que para resolver o assunto, o consumidor deve fazer uma transação para regularizar o problema, ou ainda pede dados pessoais, como número de conta e senha, para cancelar a operação.
- "Outro artifício que também tem sido muito usado pelos golpistas nas mensagens é afirmar que as milhas ou pontos do cartão do cliente estão vencendo e que ele precisa ligar para determinado número"



Golpe do Falso Leilão

- Golpe do falso leilão ou falsa venda, em que golpistas criam sites falsos de leilão ou de lojas de comércio, anunciando todo tipo de produto por preços bem abaixo do mercado.
- "Depois pedem transferências, depósitos e até dinheiro via Pix para assegurar a compra. Geralmente apelam para a urgência em fechar o negócio, dizendo que você pode perder os descontos, mas nunca entregam as mercadorias",
- Nestes casos, bancos orientam que o cliente sempre pesquise sobre a empresa de leilões em sites de reclamação e confira o CNPJ do leiloeiro.



Golpe do falso Desenrola

- O programa do governo federal Desenrola Brasil, que renegocia dívida, virou outro foco de golpistas, segundo especialistas em segurança
- Outra artimanha usada pelos criminosos para fazer novas vítimas é de acompanhar as mudanças econômicas da sociedade. Isso porque na engenharia do golpe, o perfil da vítima é o que mais importa.
- "Isso fica muito evidente quando analisamos os golpes do Desenrola Brasil e até do falso emprego. Até meses atrás, em meio as dificuldades financeiras da população, criminosos estavam utilizando de falsos anúncios de vagas de emprego ou até de falsas renegociações de dívidas em nome do Desenrola Brasil para obter vantagem".
- No golpe do Desenrola Brasil, por exemplo, criminosos criam e-mails e mensagens falsas informando links falsos às vítimas para renegociação. Contudo, ao clicar a vítima não renegocia com o banco, mas sim com o criminoso.
- "Hoje, também notamos que muitas vezes os criminosos utilizam dos próprios vazamentos de dados para aplicar golpes. Eles captam informações das pessoas e fazem 'iscas' aos usuários cada vez mais convincentes, com dados pessoais da vítima nesses e-mails, SMSs e mensagens que faz com que até quem tem bom conhecimento em internet acredite",



Golpe FALSOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

- Uma pessoa se apresenta dizendo ser de uma empresa prestadora de serviços de luz, água, telefone ou outra, e que está fazendo vistorias ou serviços gratuitos, que reduzirão sua conta ou que há riscos pela não execução do serviço, como explosões de bujões de gás, curto-circuito e risco de incêndio e assim por diante. Muitas vezes, usam algum tipo de documento falso, como crachá ou identidade funcional falsa. Nunca aceite serviços que não pediu, ainda que sejam gratuitos;
- Se tiver interesse em tal serviço, procure uma empresa ou profissional abalizado, em quem possa confiar;
- Lembre que empresas de prestação de serviços como água e luz vêm apenas quando solicitadas, ou apresentam-se uniformizadas e com viaturas caracterizadas, o que facilita o seu reconhecimento. A cobrança pelo serviço comumente é feita na conta que paga ao fim do mês;
- No caso de golpes usando o fornecimento de gás como pretexto, comumente se atemoriza a vítima falando em risco de explosões e incêndios, em função de possíveis vazamentos;
- Caso se sinta inseguro, dispense o serviço da pessoa que se oferece e ligue para uma empresa de gás com base na lista telefônica ou alguma que conheça para prestar o serviço;
- Sugere-se o mesmo cuidado para outros serviços que sejam oferecidos, sem que tenham sido solicitados.



- **Acesso ao histórico de conversas**
- Todo consumidor poderá pedir o histórico das conversas ao entrar em contato com o SAC, sem qualquer ônus. O prazo para o consumidor receber as informações é de cinco dias corridos por e-mail ou correspondência, conforme escolha do cliente.
- **Índice de solução de problemas**
- As empresas precisarão implementar uma ferramenta criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) que vai acompanhar a efetividade do SAC das empresas, incluindo número de reclamações feitas pelos clientes no SAC, índice de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor, taxa de resolução de problemas e grau de satisfação do cliente. Os dados do índice serão divulgados uma vez ao ano.



CANAIS PARA CONSUMIDOR EFETIVAR SUAS RECLAMAÇÕES

- [SAC do Fornecedor](#)
- [PROCONS](#)
- <https://www.procon.sp.gov.br/>
- <https://www.consumidor.gov.br>
- -Agências reguladoras



JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS



QUEM PODE USAR

Pessoas físicas capazes, maiores de 18 anos e microempresas.

EM QUE CASOS

Causas de valor igual ou inferior a 40 salários mínimos. Para causas com valor superior a 40 salários, o consumidor poderá optar pelo atendimento do Juizado Especial Cível desde que renuncie ao valor excedente.

QUANDO É NECESSÁRIO CONTRATAR ADVOGADO

Para causas com valor superior a 20 salários mínimos.

COMO PROCEDER

O funcionário do fórum registra a reclamação na hora; quando houver advogado, este apresenta a queixa verbalmente, uma petição e uma procuração do reclamante.

EXCEÇÕES

Os juizados não admitem processos contra a Fazenda Pública Federal e empresas públicas federais.



- Muito obrigada, foi uma honra ter passado esta tarde com vocês
- **Cristiane Simões Gonçalves**
- **E-mail: cristiane.simoes@tcm.sp.gov.br**