



CARTILHA ANTIGOLPE AOS IDOSOS

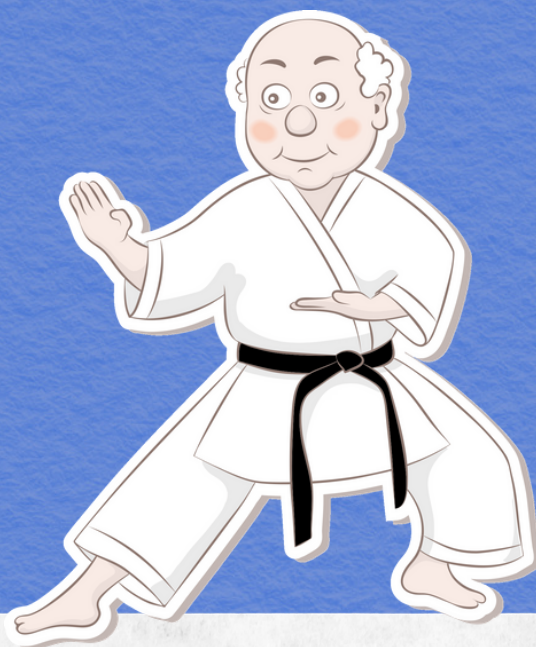


INSTITUTO
DEFESACOLETIVA



- ?** **Você se sente intimidado ou incomodado pelas ligações incessantes de telemarketing?**
- ?** **Sente que você é vulnerável a golpes?**
- ?** **Sabe como reverter a situação caso seja lesado?**
- ?** **Conhece mesmo todos os seus direitos?**

Nessa cartilha, 100% gratuita, o Instituto Defesa Coletiva se propõe a mais uma vez ajudar e proteger o consumidor.

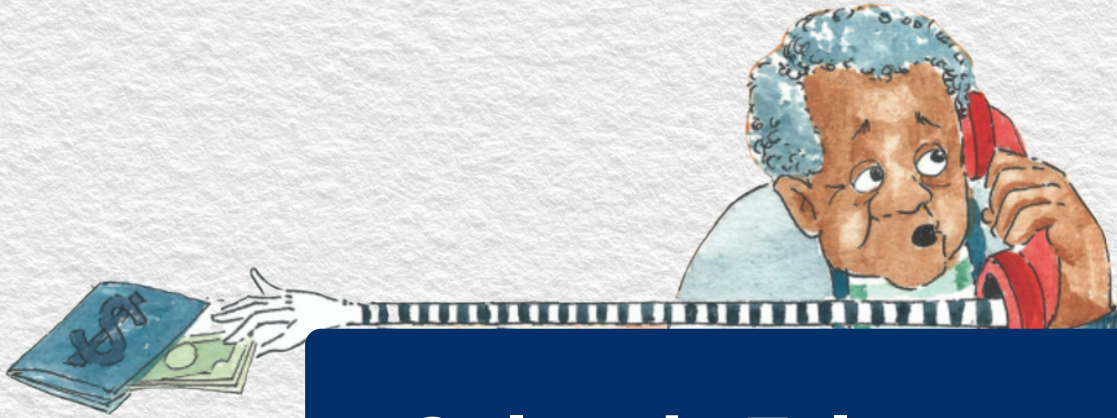


Desde o início da pandemia do coronavírus, golpes aos idosos e consumidores hipervulneráveis aumentaram cerca de 60%.

Diante disso, o Instituto Defesa Coletiva, visando a proteção dos consumidores, elaborou essa breve cartilha explicando como reconhecer e prevenir a ação de golpistas.

Dentre as fraudes mais comuns que os consumidores estão sendo submetidos durante a pandemia, destacamos o TELESSAQUE, GOLPE DO MOTOBOY, BOLETO FALSO E DO WHATSAPP CLONADO.

Vamos entender cada uma delas?



Golpe do Telessaque

Este golpe consiste em ligações (muitas vezes) incessantes de Instituições Bancárias oferecendo crédito e cartão consignados.

No Brasil, é muito comum que tal categoria de fraude se debruce sobre os idosos e recém-aposentados, pois são pessoas sem muito conhecimento sobre os riscos do crédito consignado e mais propensas a aceitarem uma contratação abusiva.

Como acontece a operação?

A manobra dos bancos ocorre de três maneiras:

- **Telessaque sem o consentimento da operação**
- **Telessaque sem o consentimento dos termos da operação**
- **Telessaque por indução ao consumidor a erro**

Veja a seguir.

Telessaque sem o consentimento da operação

Essa modalidade de atuação é caracterizada pela liberação de empréstimo mediante depósito em conta dos consumidores, sem qualquer autorização ou solicitação prévia.

Nesses casos, os consumidores são surpreendidos com valores disponíveis em suas contas bancárias.

Em alguns momentos, a instituição financeira entra em contato oferecendo o empréstimo consignado, o consumidor recusa, mas, ainda assim, recebe o depósito de valores em sua conta.

Há, ainda, relatos de depósitos que jamais foram efetuados nas contas dos consumidores.



Telessaque sem o consentimento dos termos da operação

Nessa hipótese, as instituições financeiras entram em contato com os consumidores que acabaram de aderir ao cartão de crédito consignado e oferecem a contratação imediata de um crédito pré-aprovado.

Todavia, o funcionário do banco não informa aos consumidores todas as cláusulas contratuais, quais são as condições da contratação, o patamar fixado dos juros, as consequências do atraso ou parcelamento da dívida, por exemplo.

Devido à baixa capacidade de compreensão¹ do cliente típico do cartão de crédito consignado, em razão da velocidade que a informação é repassada por telefone, ele não entende que os 5% descontados no seu “contracheque” apenas pagam os juros e amortiza $1/84$ ² (um oitenta e quatro avos) do valor disponibilizado a título de “telessaque”.



¹ De acordo com a Pesquisa Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF Brasil 2016), apenas 7% das pessoas acima de 50 anos são capazes de interpretar textos e resolver problemas que exigem maior planejamento como cálculos de porcentagem e proporção, por exemplo.

² Em reunião extraordinária realizada pelo Conselho Nacional da Previdência Social (CNPS), ficou aprovado o aumento do prazo para empréstimos consignados dirigidos à Aposentados e Pensionistas do INSS. O alongamento do prazo de pagamento das operações desse tipo de crédito é uma medida apresentada pela equipe Econômica do Governo Federal para reduzir os impactos econômicos causados pela pandemia do novo coronavírus. Com as mudanças, o prazo máximo saiu de 72 para 84 meses.



Nessa situação, o cidadão acaba por se tornar refém da operação por até sete anos, haja vista que na maioria das vezes, consoante as reclamações registradas nos órgãos de defesa do consumidor, o banco não envia o cartão de crédito, tampouco as faturas para dar a possibilidade do pagamento integral sem a incidência dos juros do “rotativo”.

Veja como acontece a operação:

[CLIQUE AQUI](#)





Telessaque por indução ao consumidor a erro

Nessa modalidade, o banco, mediante ligação telefônica, oferece um limite disponível para compras no cartão de crédito consignado para os consumidores, em especial aposentados e pensionistas, como se fosse um empréstimo comum e extremamente vantajoso, creditando na conta corrente ou poupança do consumidor o montante em dinheiro.

Segundo se constata, a maioria dos aposentados e pensionistas aceitam o telessaque sem possuírem a mínima ideia da operação de crédito que estão celebrando. E muitos sequer contrataram o referido cartão de crédito consignado.

Assim, no próprio contato telefônico, o consumidor repassa seus dados pessoais e a contratação do saque é realizada no mesmo ato da pactuação do cartão de crédito ou em alguns dias após o primeiro contato. Depois da ligação telefônica, um determinado montante em dinheiro é depositado na conta do consumidor, sendo que, na ampla maioria das vezes, o cidadão não possui ciência da razão do depósito, devido a sua hipervulnerabilidade, como é o caso dos aposentados e pensionistas.

Após dias ou mesmo meses da realização do depósito pelo Banco, o consumidor percebe que estão sendo descontados valores em seu benefício. Nesse momento, ele procura se informar acerca da origem dos descontos, descobrindo que se trata de depósito efetuado pelo banco, sem o seu consentimento, o qual está atrelado ao cartão de crédito consignado.



Alerta!

Lembre-se: não contrate pelo telefone, se alguma instituição financeira te ligar, diga sempre **NÃO**.

Tem dificuldade em falar não? Veja nosso videoclipe, vamos te ensinar a fugir dessa situação.

ASSISTA AO NOSSO VIDEOCLIBE

[CLIQUE AQUI](#)



Como reverter essa situação?

No que diz respeito à contratação por telefone, tem-se que esse negócio jurídico é considerado nulo, ou seja, não gera nenhum efeito na ordem jurídica, tendo em vista a proibição expressa dessa modalidade de contrato pelo INSS.³

VALE DESTACAR: o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 49, prevê a possibilidade de desistência da contratação, para os casos em que a operação tenha sido realizada fora do estabelecimento comercial. Logo, se o consumidor contratou pelo telefone, por exemplo, poderá desistir do negócio, desde que, observado o prazo legal.

ATENÇÃO! A desistência da contratação não vale para contratos formalizados presencialmente, por isso contrate com responsabilidade.



Apesar de ser um negócio jurídico nulo, o consumidor lesado enfrentará um grande problema pela frente e provavelmente, só conseguirá o cancelamento deste contrato mediante uma decisão judicial.

³ Inciso III, do artigo 3º da Instrução Normativa 28 do INSS, in verbis: “a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”



Mas se você contratou e agora está com esse problemão, nós vamos te ajudar, veja o que pode ser feito para reverter a situação:

O primeiro passo é realizar um boletim de ocorrência e formalizar uma reclamação no site/ouvidoria da empresa para cancelar o contrato.

Caso não ocorra o cancelamento, procure o Procon de sua cidade ou formule uma denúncia em nosso site:

www.defesacoletiva.org.br

[CLIQUE AQUI](#)



Você também pode registrar uma reclamação no www.consumidor.gov.br

[CLIQUE AQUI](#)

Ou no Reclame Aqui
(<https://www.reclameaqui.com.br/>).

[CLIQUE AQUI](#)

Se, ainda assim, não obtiver êxito, procure o Juizado Especial, Defensoria Pública, o PROCON de sua cidade ou um advogado de confiança e analise a viabilidade de ingressar com uma ação judicial.



SUPER DICA: Nas causas com valor de até 20 salários-mínimos não é necessário contratar um advogado!



IMPORTANTÍSSIMO: caso seja aposentado ou pensionista, fique sempre atento a essas situações e não faça nenhuma contratação por telefone!

Conhece alguém passando pela mesma situação? Envie essa Cartilha AntigoIpe para seus amigos e familiares.



Atenção para não cair em cilada!

• Regras básicas do crédito consignado:

- Enquanto estivermos no período de calamidade pública em razão da pandemia do Conoravírus, os empréstimos consignados observarão o percentual de 35% para o empréstimo consignado e mais 5% para o cartão de crédito consignado;
- Após o período de calamidade pública, o prazo retornará ao patamar anterior, sendo 30% para o empréstimo consignado e mais 5% para o cartão de crédito consignado.

Quer saber mais sobre crédito consciente, acesse nossa cartilha:



[CLIQUE AQUI](#)

O que o Instituto já fez sobre o assunto?

Como vocês já sabem, o Instituto Defesa Coletiva tem como missão proteger o consumidor idoso e hipossuficiente.

Ao identificar as práticas lesivas, ajuizamos diversas ações coletivas de consumo relacionadas a essa temática (saque vinculado ao limite do cartão de crédito e depósito em conta sem a autorização) em face dos Bancos Olé Consignado, C6 Bank, Pan, BMG, Safra e Cetelem, sendo que em cinco dessas demandas foram obtidas decisões liminares para obstar a prática abusiva. Veja quais são elas:

RÉU	NÚMERO DO PROCESSO	VEJA A DECISÃO
Olé Consignado	5041991-58.2020.8.13.0024	
C6 Bank	5155846-15.2020.8.13.0024	
Banco Pan	5155410-90.2019.8.13.0024	
Banco Cetelem	5155320-82.2019.8.13.0024	
Banco Safra	5155455-94.2019.8.13.0024	

O Banco BMG já está proibido de realizar qualquer tipo de contratação por telefone desde o ano de 2006, quando o Instituto ajuízo Ação Civil Pública questionando a prática ilegal da instituição financeira. (Número do processo: 2553508-45.2006.8.13.0024).

VEJA AS DECISÕES



Golpe do Motoboy

Em razão da pandemia, o volume de compras pela internet aumentou consideravelmente, ao mesmo passo que os consumidores ficaram mais suscetíveis a fraudes e exposição de seus dados.

Sabemos que os estelionatários usam diversas artimanhas para enganar os consumidores, aplicando, muitas vezes, golpes bem elaborados.

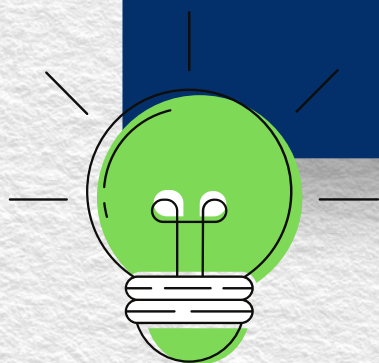
Como ocorre esse golpe?

Os golpistas realizam um telefonema para a vítima, criando medo, ao fazer um falso relato de que seu cartão fora clonado e seria necessário realizar um cancelamento urgente. Por meio do telefone, para passar a credibilidade de uma instituição bancária, os ladrões utilizam da mesma ambientação sonora dos bancos, confirmam dados pessoais da vítima e solicitam alguns dados a serem digitados no próprio telefone.

Após seguir este roteiro, ainda na intenção de passar credibilidade e garantir que o dono do cartão não desconfie de um golpe, pedem para ligar no número contido no verso do cartão, no caso, o número da agência real. Através de um grampeamento, conseguem interceptar essa ligação e se passarem por "atendentes" reais, momento em que solicitam à vítima que quebre o cartão ao meio e entregue ao motoboy enviado.

Em seguida, já com senha e o cartão em mãos, milhares de reais são gastos pelos golpistas.

Como prevenir ou reverter essa situação?



Acreditamos que o melhor caminho para a prevenção dos demais golpes é o conhecimento sobre eles. Todavia, sugerimos também:

- ✓ **Se qualquer instituição bancária solicitar senha ou dados sigilosos via telefone, desligue a chamada imediatamente.**
- ✓ **Ao desconfiar do golpe, de preferência, troque o aparelho de discagem ou aguarde pelo menos 5 minutos para ligar para sua agência bancária. Os operadores das fraudes conseguem grampear seu telefone por até 2 minutos.**
- ✓ **Bancos nunca pedem sua senha, token e nem enviam funcionário para buscar o cartão em sua casa.**



Para quem infelizmente acabou por vivenciar o golpe, há algumas opções para reverter a situação.

Apesar de negarem a responsabilidade pelos furtos, as instituições financeiras devem agir conforme a Lei 13.709/2018 (Lei de Geral de Proteção de Dados – LGPD) e zelar pela segurança e sigilo dos dados dos seus usuários, prestar informações adequadas e possuir sistemas de detecção antifraude internos e externos.

Os documentos que devem ser enviados para sua operadora bancária, a fim de tentar obter a restituição financeira são:

- protocolo de ligação ao banco após a fraude;
- boletim de ocorrência;
- formulários preenchidos junto ao banco;
- fatura do cartão constando os gastos indevidos;
- conta telefônica demonstrando que o número utilizado no ato do golpe é o mesmo do verso do cartão do banco.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe de forma clara que, em caso de fraude:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”(Art. 14).

O Superior Tribunal de Justiça consolidou o posicionamento, nos termos da Súmula 479, de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados, veja: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”



Desse modo, as instituições financeiras não podem se eximir da responsabilidade pelo prejuízo do consumidor. Além disso, cabe-lhes prover maior efetividade na segurança de seus clientes.



Golpe do boleto falso

Desde 2019, segundo o Reclame Aqui, os casos de golpe do boleto falso aumentaram cerca de 42%. A prática envolve a falsificação de boletos para que o pagamento caia na conta bancária do golpista. O golpe pode ser aplicado de diversas formas, veja como prevenir ou reverter a situação em questão.

COMO PREVENIR OU REVERTER A SITUAÇÃO?

- ✓ 1. Os boletos falsos normalmente chegam com erros de formatação, português e/ou digitação, então, sempre confira este tipo detalhe. Outro ponto a ser observado é se os números finais do código de barra são correspondentes ao valor da fatura, se não for, se atente, pode ser golpe.
- ✓ 2. Confira se a logomarca do banco emissor é a mesma, se alguma letra está diferente, se o banco emissor do boleto é o mesmo que aparece no sistema como recebedor do pagamento.
- ✓ 3. Se o boleto foi emitido por alguma loja, certifique-se da confiabilidade do local. Verifique no Google e no Reclame Aqui se há demasiadas reclamações sobre os pagamentos. Prefira plataformas mais seguras de pagamento, que não envolvam boleto como MercadoPago e PagSeguro.
- ✓ 4. Prefira a leitura automática do código de barras pelo leitor do celular ou do caixa eletrônico, pois, no pagamento manual do boleto, a vítima é forçada a digitar o código adulterado e pode acabar enviando dinheiro ao golpista.
- ✓ 5. Sempre verifique se o site é seguro e, claro, não utilize wi-fi público, pois a chance de furto de dados é muito maior.



Golpe do WhatsApp clonado

Segundo o Portal Serasa, o WhatsApp é a rede social mais utilizada pelos brasileiros, cerca de 99% dos smartphones ativos do país possuem o aplicativo instalado.

Para realizar a clonagem, os golpistas se passam por funcionários de empresas que as vítimas possuem cadastro ou por um de seus familiares e solicitam um código de acesso que é enviado via SMS, simulando que precisam dele para manter o cadastro ativo e, por exemplo, ganhar descontos. Com isso, acabam por conseguir o acesso ao WhatsApp da vítima.

A partir disso, os criminosos passam a enviar mensagens pedindo dinheiro aos familiares e amigos da vítima, se passando pela própria pessoa. Clonam desde o número do WhatsApp até as fotos utilizadas no perfil, a fim de aplicar golpes financeiros, pedindo transferências, pix e enviando boletos.

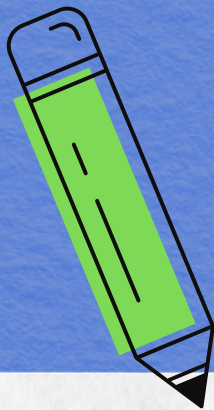
COMO PREVENIR OU REVERTER A SITUAÇÃO?

- ✓ A melhor forma de proteger a sua conta do WhatsApp é realizando a verificação em 2 etapas. Veja o passo a passo:

[CLIQUE AQUI](#)

- ✓ A segunda melhor maneira de proteção é sempre desconectar o WhatsApp dos demais computadores que você acessar.
- ✓ Por último e não menos importante, mantenha seus dispositivos e aplicativos sob guarda com senhas de, pelo menos, 6 dígitos.

LEMBRE-SE! Jamais informe o código de verificação de duas etapas para alguém, nem por telefone e nem por mensagem, pois esse dado é confidencial e as operadoras não solicitam.



Dicas Gerais



- ✓ **NUNCA** contrate serviços financeiros via telefone
- ✓ **ANTES** de contratar o crédito consignado, tire toda dúvida contratual, presencialmente, com seu gerente ou com um advogado
- ✓ **Senhas, Tokens, CVV e CPF** são dados muito sigilosos, não exponha a ninguém este tipo de informação. Em último caso, apenas para pessoas de sua extrema confiança
- ✓ **SEMPRE** desconfie de ligações inesperadas das instituições bancárias
- ✓ **NÃO CLIQUE** em links desconhecidos
- ✓ Para maior segurança, **BLOQUEIE** o benefício do INSS para empréstimo consignado. Veja o passo a passo:

[CLIQUE AQUI](#)



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

#JUNTOS

TEMOS

**VOZ
ATIVA**



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**

**Nós do Instituto Defesa Coletiva
agradecemos pelo acesso a esse
material e esperamos ter contribuído
para a prevenção dos golpes
financeiros. Estamos sempre a postos a
fim de proteger o consumidor!**

**Para mais informações acesse o nosso site
e acompanhe as nossas redes sociais.**

www.defesacoletiva.org.br

Clique nos botões digitais:

@institutodefesacoletiva

