

NÃO CAIA NO GOLPE!

Proteção do consumidor contra fraudes digitais e bancárias



Organizadores:
DR. DEILTON RIBEIRO BRASIL
DR. MAURÍCIO DA CUNHA SAVINO FILÓ

Alunos:
Júlia Moreira Araújo
Julia Paula Floripes Pinheiro
Laura Rafaela Teixeira Santos
Mariana Guimarães Peixoto Sena
Ma. Priscylla Alves Piucco

ISBN: 978-65-02-42364-6
(15 horas de Atividade Complementar)

BASE LEGAL:

Por que o consumidor merece proteção especial?



Base Legal — Principais Dispositivos de Proteção

- CDC Art. 4º, I - Reconhece vulnerabilidade do consumidor como princípio
- CDC Art. 6º, III - Direito à informação clara
- Súmula 297 STJ - CDC aplicável a instituições financeiras
- Estatuto Idoso Lei 10.741/2003 - vulnerabilidade agravada

 Em resumo: o direito reconhece a desigualdade na relação de consumo e garante proteção reforçada especialmente para idosos, exigindo informação clara, segurança e responsabilidade objetiva do fornecedor.

PRINCÍPIOS DO CDC E PROTEÇÃO AO IDOSO



Vulnerabilidade



Boa-fé objetiva



BOX JURÍDICO

PRINCÍPIOS APLICÁVEIS:



CDC Art. 4º I - Vulnerabilidade



CDC Art. 4º III - Boa-fé objetiva e equilíbrio



CDC Art. 6º VI - Prevenção e reparação de danos



Estatuto Idoso Art. 3º Lei 10.741/2003 - Dever da família, sociedade e Poder Público assegurar direitos



LGPD Art. 6º - Princípios tratamento de dados



NA PRÁTICA:

- Idoso tem proteção reforçada por lei, considerando sua maior vulnerabilidade
- Informação clara e transparente é direito garantido
- Bancos e empresas devem agir com boa-fé e cuidado especial



O QUE É CONSUMIDOR E FORNECEDOR?

| RESPONSABILIDADE BANCÁRIA

Definições e Responsabilidades conforme o
Código de Defesa do Consumidor

CONSUMIDOR(A)

FORNECEDOR

CONSUMIDOR

RELAÇÃO DE
CONSUMO



CONSUMIDOR

- CDC Art. 2º - Consumidor é destinatário final

Pessoa física ou jurídica que adquire produto/serviço como destinatário final, para uso pessoal, familiar.



FORNECEDOR

- CDC Art. 3º - Fornecedor: quem oferece produto ou serviço no mercado com finalidade econômica
- Art. 14 CDC - Responsabilidade objetiva
- Súmula 479 STJ - Instituições financeiras respondem por fraudes internas



RESPONSABILIDADE BANCÁRIA NA PRÁTICA:

As instituições financeiras devem adotar medidas de segurança, informar riscos claramente e respondem objetivamente por falhas no sistema, fraudes e golpes sofridos pelo consumidor, independentemente de culpa.

CONHEÇA OS GOLPES - Você saberia reconhecer?



1. Phishing - links falsos

Mensagens por SMS/email com links suspeitos pedindo dados

Como evitar:

- Nunca clique em link desconhecido
- Verifique remetente oficial
- Acesse app do banco direto

2. Falsa Central Bancária - ligações pedindo dados

Golpista se passa por atendente bancário por telefone

Como evitar:

- Banco nunca pede senha por ligação
- Desligue e ligue no 0800 oficial

3. Falso Familiar WhatsApp - pedido urgente

Mensagem de familiar pedindo dinheiro/pix urgente

Como evitar:

- Confirme por ligação/vídeo com a pessoa
- Desconfie de urgência e pressão

4. Fraude Pix - QR code falso

QR code falso para pagamento via Pix em anúncios/panfletos

Como evitar:

- Confira nome do recebedor antes de pagar
- Evite QR code de origem desconhecida



5. Golpes Direcionados a Idosos

Abordagem enganosa aproveitando vulnerabilidade do idoso

Como evitar:

- Sempre converse com familiar de confiança
- Não assine nada sem ler e consultar



BOX JURÍDICO — BASE DE PROTEÇÃO:



CDC Art. 6º III - Direito à informação



LGPD Art. 44 - Responsabilidade por falha de segurança



Resolução BCB 216/2021 - MED

CAÍ NO GOLPE. E AGORA?

- PIX E DIREITOS



1. Banco comunicar imediatamente

- Avisar o banco agora mesmo e pedir bloqueio da transação e MED
- Guardar número de protocolo do atendimento



2. Provas NÃO APAGUE NADA

- Salvar prints das conversas, SMS e e-mails
- Guardar comprovantes, QR code, horários e valores



3. MED Mecanismo Especial Devolução

- Resolução BCB 216/2021
- Solicitar MED ao banco em até 80 horas (prazo ideal até 8h)
- Banco analisa e pode devolver valor



4. B.O. boletim de ocorrência

- Registrar B.O. na Delegacia ou Delegacia de Crimes Cibernéticos
- Levar provas e protocolo do banco



5. Ajuda buscar apoio

- Procon municipal/estadual
- Banco Central - canal de reclamação
- Judiciário: Juizado Especial Cível



BOX JURÍDICO — SEUS DIREITOS:

-  CDC Art. 6º VI - reparação de danos
-  CDC Art. 14 - falha na prestação do serviço
-  Súmula 479 STJ - bancos respondem por fortuito interno
-  Resolução BCB 216/2021 - MED não é garantia automática, mas análise obrigatória do caso



Importante: agir rápido aumenta as chances de recuperação.
Mantenha a calma e busque ajuda!



ONDE BUSCAR AJUDA e 8 DICAS PARA NÃO CAIR EM GOLPES

Família orienta e apoia —
juntos somos mais fortes



1. Banco

- Bloqueio e MED
- 0800 oficial do seu banco



2. Polícia

- B.O. crimes cibernéticos
- Delegacia online



- Conflitos de consumo
- 151 ou site do Procon



4. Banco Central

- bc.gov.br > reclamação
- Canal oficial BC



5. Judiciário

- Juizado Especial Cível
- Ação simples sem advogado



8 DICAS PARA NÃO CAIR EM GOLPES:

✓ Não clique em links suspeitos

✓ Nunca forneça senhas, código ou token

✓ Desconfie de urgência e pressão

✓ Confirme pedidos por outro meio (ligue para pessoa)

✓ Confira nome e CPF do recebedor no Pix

✓ Use só canais oficiais do banco

✓ Não instale aplicativo por link recebido

✓ Na dúvida, peça ajuda familiar de confiança



FONTES CONSULTADAS:



CDC Lei 8.078/1990



Estatuto Idoso Lei 10.741/2003



LGPD Lei 13.709/2018



Resolução BCB 216/2021



Súmula 479 STJ



Banco Central do Brasil

INFORMAÇÃO É O MELHOR INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO.

UNIVERSIDADE DE ITAÚNA • Prof: Deilton Ribeiro Brasil • 10º período

Júlia Moreira Araújo | Júlia Paula Floripes Pinheiro | Laura Rafaela Teixeira Santos | Mariana Guimarães Peixoto Sena

SEM MEDO • COM INFORMAÇÃO



VOCÊ TEM DIREITOS