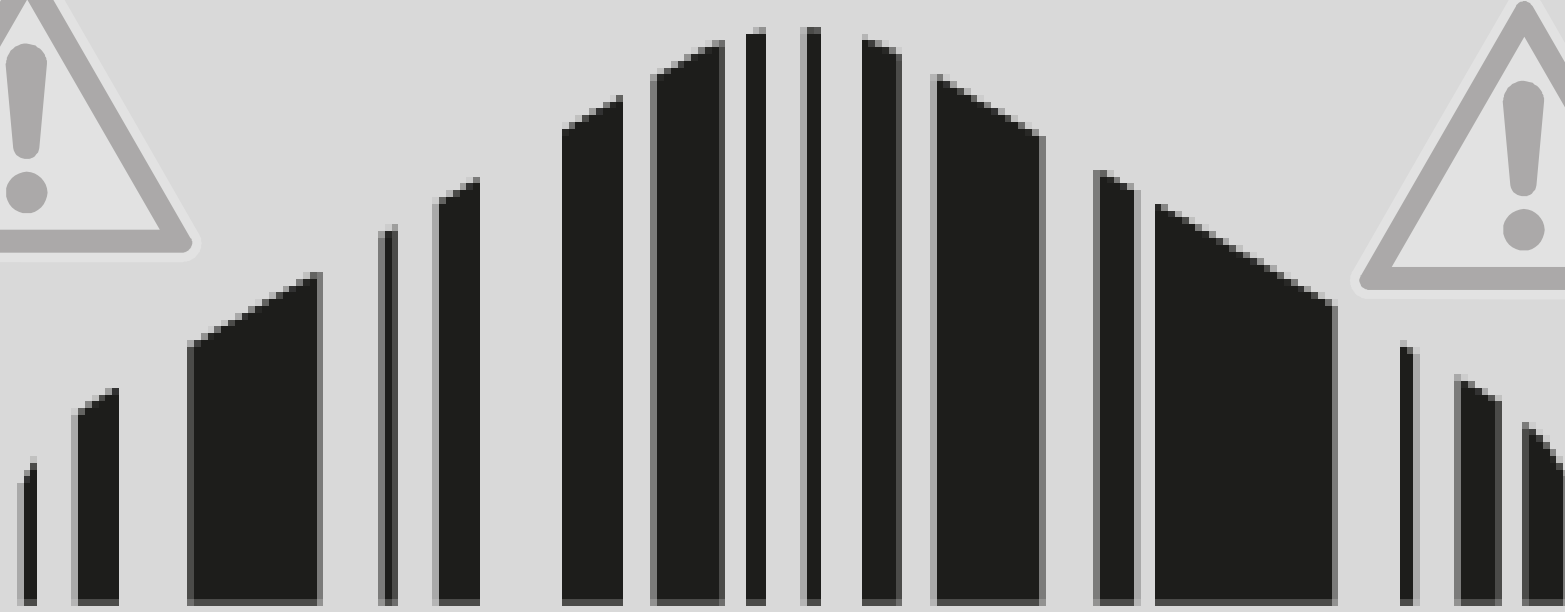


The background of the entire page is a repeating pattern of grey warning signs (triangles with exclamation marks).

**CARTILHA**

**FRAUDES CONTRA  
O CONSUMIDOR**



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**



**Fique por dentro e saiba como  
evitar**

# APRESENTAÇÃO



O direito do consumidor tem fundamento constitucional e visa proteger a parte vulnerável da relação de consumo, que é o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) constitui um diploma jurídico de ordem pública e interesse social, pois regulamenta um direito fundamental estabelecido pela Constituição Federal de 1988.

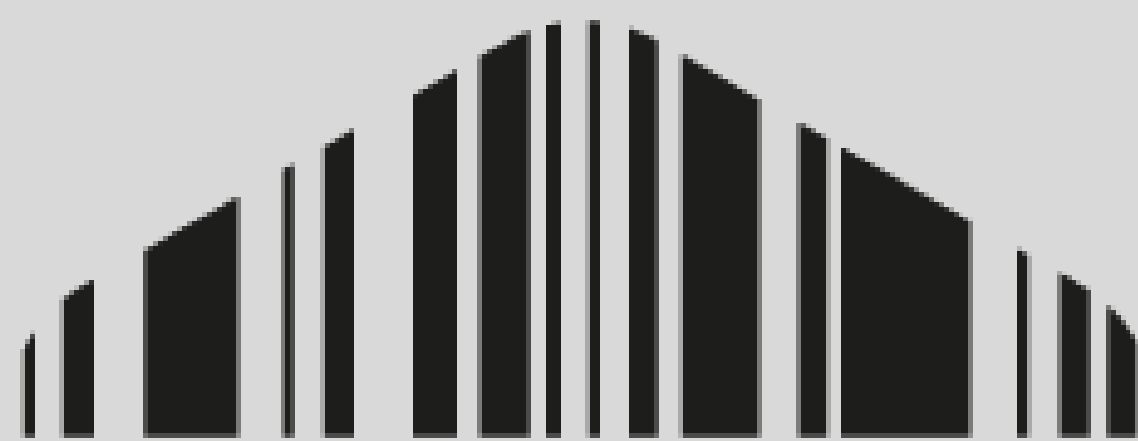
Além disso, o CDC estabelece a Política Nacional das Relações de Consumo com o escopo de promover mecanismos que facilitem a postulação dos direitos do consumidor e fomentem a criação de entidades públicas e privadas para atuar na sua defesa, destacando-se assim, o Balcão do Consumidor da Escola de Ciências Jurídicas da UPF.



# APRESENTAÇÃO



O Balcão do Consumidor é um projeto de extensão da Universidade de Passo Fundo em parceria com os municípios sede de campi da UPF e o Ministério Público Estadual. O objetivo do Balcão do Consumidor é mediar as relações de consumo conflituosas, bem como promover a educação para o consumo. Nesse sentido, publica essa cartilha explicativa sobre os golpes nas relações de consumo e apresenta dicas de como evitá-los.



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**



# 1. CLONAGEM DO WHATSAPP



**Sem saber, a vítima repassa para criminosos o código de autenticação do aplicativo de mensagens. De posse do código de segurança, a conta é clonada em outro celular. A partir daí, os criminosos enviam mensagens para os contatos da pessoa, fazendo-se passar por ela, pedindo dinheiro emprestado. Como terá acesso ao WhatsApp do usuário, o criminoso pode ainda usar o conteúdo das mensagens para fazer chantagens em troca de dinheiro.**

# DICAS PARA NÃO CAIR

## NO GOLPE DO WHATSAPP



1. Ative a verificação em duas etapas no aplicativo.
2. Desconfie de ligações de supostas empresas pedindo um código de confirmação.
3. Avise amigos e familiares sobre terceiros que tentaram pedir dinheiro em seu nome.

## 2. GOLPE DO PIX



### **Golpe do link por SMS:**

Um dos golpes mais frequentes é o da mensagem de SMS. Muitos usuários relatam ter recebido mensagem falsa da Caixa Econômica Federal ou de outro banco informando que existe um agendamento de Pix. O conteúdo informa um valor que sairá de sua conta e dá instruções para a pessoa clicar no link apresentado, caso não reconheça essa transação. O usuário clica e pronto! Está instalado o golpe.



# DICAS PARA EVITAR O GOLPE



- 1. Cuidar os remetentes do SMS.**
- 2. Não clicar nos links.**
- 3. Sempre se informar em uma agência bancária, através dos contatos oficiais do seu banco.**

# 3. GOLPE DO E-MAIL

## FALSO



Há ainda, mensagens que chegam por e-mail. O remetente vem com um nome de uma empresa conhecida, como o Mercado Pago, ou Mercado Livre, por exemplo. O texto refere que a conta do destinatário foi bloqueada, restrita ou pede dados da conta ou do cartão de crédito para desbloqueá-la. Na mensagem, há um botão com um link malicioso convidando o destinatário a fazer o desbloqueio.



# DICAS PARA EVITAR O GOLPE



1. É necessário estar sempre atento aos links enviados por e-mails ou SMS que sejam desconhecidos.
2. Não clique em mensagens estranhas.

# 4. GOLPE DO FALSO

## MOTOBOY



O golpe começa com uma ligação ao cliente, de uma pessoa que se passa por funcionário de um banco dizendo que o cartão foi clonado, informando que é preciso bloqueá-lo. Para isso, diz o golpista, que bastaria cortá-lo ao meio e pedir um novo pelo atendimento eletrônico. O falso funcionário pede que a senha seja digitada no telefone, e fala que, por segurança, um motoboy irá buscar o cartão para uma perícia. O que o cliente não sabe é que, com o cartão cortado ao meio, o chip permanece intacto, e é possível realizar diversas transações. Nenhum banco pede o cartão de volta ou envia qualquer pessoa para retirar o cartão na casa dos clientes.

# DICAS PARA EVITAR O GOLPE



1. Nenhum banco pede o cartão de volta ou envia qualquer pessoa para retirar o cartão na casa dos clientes.
2. Nenhum banco envia motoboy para recolher cartão.

# 5. GOLPE DO BOLETO



Golpistas geram boletos com os dados do cliente prometendo descontos em parcelas de financiamentos ou dívidas, mas ao pagar o boleto, o valor vai para a conta de um terceiro e não sana as dívidas.

## DICAS PARA EVITAR O GOLPE

1. Sempre confira os números do código de barras.
2. Verifique a fonte que emite o boleto.
3. Confira os dados do boleto, ou seja, fique atento ao valor, e preste atenção aos dados do beneficiário.



# 6. GOLPE DA VENDA DE PRODUTOS USADOS



Também utilizando phishing, criminosos invadem perfis verdadeiros no Instagram e publicam, nos Stories da rede social, eletrodomésticos e móveis usados em bom estado por preços muito baixos. Aos interessados em adquirir os itens, os golpistas afirmam que os vendedores – geralmente amigos ou vizinhos – estão de mudança e precisam se desfazer dos bens. Para reservar o produto, as vítimas transferem um sinal para os golpistas via Pix. Após a conclusão da transação, os fraudadores cortam o contato.

# DICAS PARA EVITAR O GOLPE



- 1. Faça contato com quem está ofertando pelo whatsapp ou outra rede social, para conferir se está mesmo vendendo o produto.**
- 2. Peça para que o pagamento seja realizado em dinheiro, entregue em mãos.**
- 3. Se o preço estiver muito abaixo do valor de mercado, desconfie.**



# 7. GOLPE DO FGTS E MAIS



**Embora não constitua relação de consumo, importante mencionar este golpe:**

**O Ministério da Justiça e Segurança Pública relatou que é comum os golpistas usarem o nome do órgão para enviarem falsas mensagens em nome de serviços como o FGTS, recadastramento do Auxílio Emergencial, ou agendamento de vacinas, isso para furtar dados. O contato geralmente é feito por telefone, email ou SMS.**

# DICAS PARA EVITAR O GOLPE



- 1. Não forneça dados pelo celular.**
- 2. Faça contato com os telefones oficiais para confirmar a veracidade da informação.**
- 3. Também é necessário cuidar os aplicativos que são instalados no celular e que não sejam conhecidos, pois eles podem instalar spywares (softwares espiões) para se apropriar dos dados de seu smartphone.**

## **Autores:**

Nadya R. G. Tonial

Franco Scortegagna

Jovana De Cezaro

Erica Balbinot

Kailaine Tessaro

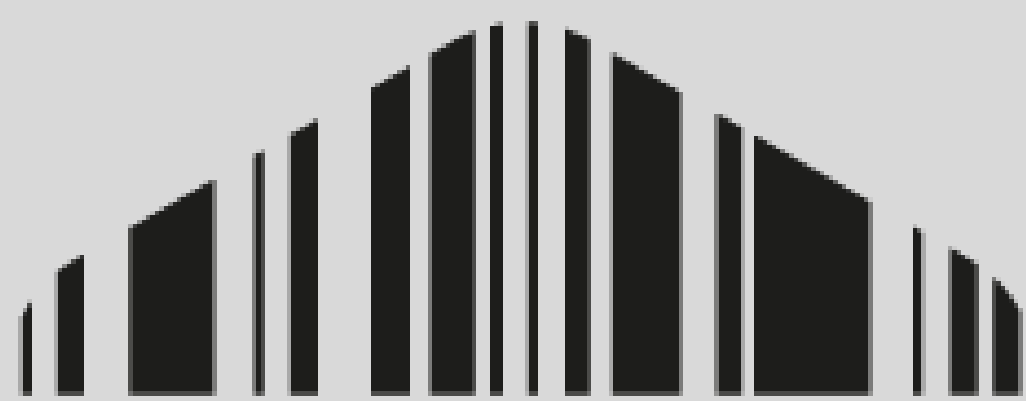
Bruna Lorenzetti

Sabrina Carla Kowalski

Verônica Carlotto Chiossi

Vitória Luiza da Silva

Bruna Gonçalves do Prado



**BALCÃO DO  
CONSUMIDOR**

