

Não Clica que é Golpe: Enfrentando o Golpe da Falsa Central de Atendimento

O golpe da falsa central de atendimento é uma prática criminosa que visa obter informações pessoais das vítimas, resultando em danos financeiros significativos. Nesse tipo de golpe, os criminosos se fazem passar por representantes de instituições bancárias ou empresas conhecidas, utilizando diversos canais de comunicação, como ligações telefônicas, mensagens de texto (SMS), WhatsApp e e-mails. Utilizando técnicas de engenharia social, os golpistas manipulam as vítimas para obter informações sensíveis.

Durante uma ligação telefônica, o golpista realiza uma chamada se passando por um funcionário de uma instituição financeira. Ele apresenta informações pessoais da vítima, como nome completo e data de nascimento, criando uma ilusão de legitimidade. Após conquistar a confiança da vítima, os golpistas alertam sobre um problema no cadastro ou uma movimentação suspeita na conta, solicitando dados bancários, senhas, códigos de segurança (token) e até QR Codes. Além disso, os golpistas podem induzir as vítimas a realizar transações teste, afirmando que essas ações são necessárias para resolver uma situação urgente.

As abordagens via SMS e e-mail seguem um padrão similar, frequentemente alertando sobre compras indevidas ou tentativas de invasão em contas. As mensagens contêm um número de telefone que parece legítimo, mas que, na verdade, é controlado pelos golpistas. Uma vez que a vítima liga, o criminoso continua a manipulação, buscando obter dados pessoais ou persuadindo a vítima a realizar transações financeiras. Essa tática de manipulação utilizada pelos golpistas é conhecida como engenharia social e serve para explorar a confiança e criar uma sensação de urgência na vítima. Essa manipulação é comum em diversos tipos de golpes financeiros, não se limitando ao golpe da falsa central de atendimento.

Para proteção contra o golpe da falsa central de atendimento, é crucial que os consumidores adotem algumas medidas preventivas:

1. Se um contato solicitar dados pessoais de forma inesperada, é recomendável desligar a chamada imediatamente. Caso desconfiar da situação, deve aguardar pelo menos 10 minutos antes de retornar a ligação, para evitar falar novamente com o golpista, uma vez que ele pode manter a linha presa após desligar, então é possível que a vítima fale com o mesmo criminoso caso ligue imediatamente;
2. Evitar instalar aplicativos solicitados por terceiros, que podem conter *malware*, um software malicioso que pode infectar, explorar ou danificar um dispositivo, serviço ou rede;
3. Verificar sempre a procedência dos aplicativos e não acessar links enviados por canais suspeitos ou desconhecidos;
4. Caso a vítima receba comunicações de números ou remetentes que pareçam fraudulentos, deve bloquear esses contatos para evitar futuros problemas;
5. É importante também manter a calma e verificar cuidadosamente a situação antes de agir, uma vez que instituições legítimas não costumam solicitar informações sensíveis por telefone ou mensagem;
6. É preciso ter sempre à disposição os contatos oficiais das instituições financeiras para esclarecer dúvidas.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 3º, parágrafo 2º, aponta que instituições financeiras são caracterizadas como fornecedores de serviços:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Portanto, as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme estabelecido pelas Súmulas 297¹ e 479² do STJ.

O Banco Central, por meio do art. 32, § 1º e § 2º, II, da Resolução nº 4.557/2017, definiu como sendo inerente ao risco operacional das instituições financeiras as perdas resultantes de eventos externos, considerando, ainda, incluído neste risco da atividade, a ocorrência de fraude externa.

O Superior Tribunal de Justiça adota o entendimento de que as instituições financeiras serão responsabilizadas quando ficar constatada falha na prestação do seu serviço:

¹ Súmula 297 do STJ: A instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários ao permitir a contratação de empréstimo por estelionatário.

² Súmula 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. **MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. **O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.**

4. **A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.**

5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.**

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) **(sem grifo no original)**

Portanto, a instituição financeira será responsabilizada quando ficar comprovado que foi violado o dever de segurança da instituição ao não serem criados mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

Ainda assim, o Código de Defesa do Consumidor, naquilo que determina o art.14, § 3º, I e II, aponta que essa responsabilidade poderá ser

afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou se a culpa for exclusiva do consumidor ou de terceiro:

Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Não obstante, em relação ao inciso II do artigo supramencionado, o Superior Tribunal de Justiça aponta que a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não é uma excludente de responsabilidade do banco em caso de determinados golpes bancários³.

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça reconheceu a responsabilidade objetiva de um banco diante de golpe praticado por estelionatário e declarou inexigível o empréstimo feito por ele em nome de dois clientes idosos, além de determinar a restituição do saldo desviado fraudulentamente da conta corrente. Segundo o colegiado, as instituições financeiras têm o dever de identificar movimentações financeiras que não sejam condizentes com o histórico de transações da conta⁴.

³ Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para-evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx#:~:text=Para%20evitar%20fraudes%2C%20banco%20tem,destoam%20do%20perfil%20do%20cliente&text=A%20Terceira%20Turma%20do%20Superior,d%C3%ADvidas%20fiscais%20de%20outro%20estado>

⁴ Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para-evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx>

Seguindo o voto da relatora, Ministra Nancy Andrighi, a turma reformou o acórdão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) que havia entendido pela culpa exclusiva dos clientes⁵.

De acordo com o entendimento do STJ, os bancos, ao possibilitarem a contratação de serviços de maneira fácil, por meio de redes sociais e aplicativos, têm o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor.

Essa posição decorre da interpretação dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e do reconhecimento, pelo STJ, da responsabilidade objetiva das instituições financeiras no caso de fraudes cometidas por terceiros (fortuito interno) contra clientes, pois faz parte do risco do negócio.

De acordo com a relatora, a constatação de tentativas de fraude pode ocorrer, por exemplo, mediante atenção por parte da instituição financeira à alteração de limites para transações com cartão de crédito, valores de compras realizadas ou frequência de utilização do limite disponibilizado, além de outros elementos que permitam ao fornecedor do serviço identificar a validade de uma operação.

A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco.

Todavia, a responsabilidade das instituições financeiras foi afastada pelo STJ em casos como:

- O golpe do “falso leilão”, no qual mesmo o banco cumprindo com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, os

⁵ Disponível em:

<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&termo=REsp%202052228>

estelionatários criam uma conta nesse banco para as vítimas depositarem dinheiro, não sendo aplicado, portanto, o entendimento de que a instituição financeira deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas, uma vez que cumpriu com as diligências que dela se esperava (REsp n. 2.124.423/SP⁶) ou;

- O golpe do “boleto fraudulento”, situação em que a vítima realiza o pagamento de um boleto que não foi emitido pela instituição financeira, mas por terceiro estelionatário, sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária, não havendo, assim, falha na prestação dos serviços ou conexão com a atividade desempenhada pelo banco, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro (REsp n. 2.046.026/RJ⁷).

Em conclusão, o golpe da falsa central de atendimento é uma ameaça real que exige atenção e medidas preventivas por parte dos consumidores, uma vez que nem sempre a responsabilidade de ressarcir os prejuízos será atribuída às instituições financeiras das vítimas.

A conscientização e a precaução são as melhores ferramentas para evitar cair neste golpe. Em caso de prejuízo, a vítima deve encerrar o contato com o golpista imediatamente, comunicar-se com a instituição financeira pelos canais oficiais, bloquear cartões para evitar transações indevidas,

⁶ Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202303034173&dt_publicacao=27/08/2024

⁷ Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202202164135&dt_publicacao=27/06/2023

monitorar contas bancárias e de e-mail, e registrar boletim de ocorrência na delegacia de polícia.

Caso tenha dificuldades no ressarcimento dos prejuízos ao cair no golpe da falsa central de atendimento, a vítima poderá entrar em contato com o Banco Central do Brasil, por meio do número 145, para registrar uma demanda na Ouvidoria do BC ou acessar o “Fale Conosco”⁸, disponível no site do BC. Ainda, é possível acionar o PROCON, órgão especializado na defesa do consumidor.

⁸ Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco>