

GOLPE DO



PIX

GUIA DE AÇÃO IMEDIATA E
RECUPERAÇÃO DE VALORES

por

CRISTIANO MUNHOZ

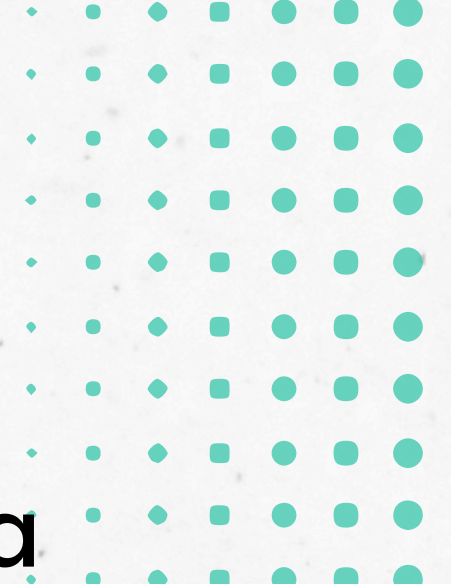
OAB/RS 146073

BANCO CENTRAL DO BRASIL

1 FOI VÍTIMA DO
GOLPE DO PIX?

O QUE FAZER
IMEDIATAMENTE

GOLPE DO PIX



Se você acabou de realizar a transferência e percebeu o golpe, não perca tempo. Siga este checklist rigorosamente nesta ordem:

1. Acione o MED (Mecanismo Especial de Devolução): Entre em contato com o seu banco imediatamente (via WhatsApp, chat ou telefone oficial) e informe que foi vítima de golpe. Exija a abertura de um chamado pelo MED para bloqueio cautelar dos valores na conta de destino.

2. Contate o Banco do Golpista: Entre em contato com o banco para onde o dinheiro foi enviado (via WhatsApp, chat ou telefone oficial). Informe que aquela conta está sendo usada para fraudes e peça o bloqueio preventivo por suspeita de crime.

3. Registre o Boletim de Ocorrência (B.O.): Faça isso online (Delegacia Eletrônica do seu estado) ou presencialmente. Detalhe tudo: valores, horários, nomes e contas envolvidas.

4. Faça provas do Golpe: Tire prints (capturas de tela) de toda a conversa, do comprovante de transferência, do perfil do golpista e do histórico de chamadas. Não apague nada do seu celular.

5. Registre no site do Banco Central: Abra uma reclamação contra o seu banco e o banco do golpista no site do Banco Central do Brasil (Bacen) -

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

6. Abra Reclamação no site Consumidor.gov:

Registre o ocorrido na plataforma do governo, exigindo resposta das instituições financeiras -

<https://www.consumidor.gov.br>.

7. Busque Assessoria Jurídica Especializada:

Caso o banco se negue a devolver os valores (o que é comum), um advogado especialista em Direito do Consumidor analisará a falha de segurança da instituição para possível ingresso de ação de ressarcimento e danos morais.

2

QUAIS OS PRAZOS PARA O LESADO DENUNCIAR O GOLPE DO PIX?

GOLPE DO PIX

Não existe apenas "um prazo". Existem janelas de oportunidade diferentes para tentar recuperar o seu dinheiro. É fundamental atentar para a chamada "Hora de Ouro" e diferenciar os prazos da esfera administrativa, cível e criminal.

1. A HORA DE OURO (0 a 60 Minutos)

Ação: Acionar o banco imediatamente via WhatsApp, chat ou telefone oficial, e exigir o MED (Mecanismo Especial de Devolução).

Onde Foca: Na conta do "laranja" (golpista).

Objetivo: Tentar bloquear o dinheiro antes que ele seja sacado ou transferido para outras contas.

Status: URGÊNCIA MÁXIMA. Cada minuto perdido reduz drasticamente a chance de bloqueio administrativo.



2. PRAZO ADMINISTRATIVO (Até 80 Dias)

Ação: Formalizar o pedido do MED, caso não tenha conseguido na primeira hora.

Base Legal: Regulamento do PIX do Banco Central.

Objetivo: Obrigar os bancos (o seu e o do golpista) a analisarem a fraude tecnicamente. Mesmo que o dinheiro já tenha sumido, isso gera provas da falha de segurança.

Status: prazo técnico. Se passar desse prazo, o banco pode se recusar a abrir o procedimento interno.

3. PRAZO CRIMINAL (Em regra até 6 meses)

Ação: Fazer o Boletim de Ocorrência (B.O.) e representar criminalmente contra os autores (se identificados).

Base Legal: O "golpe do Pix" é primariamente enquadrado como crime de estelionato mediante fraude eletrônica, conforme o Código Penal brasileiro. Dependendo das circunstâncias, outros crimes também podem ser cometidos, como Apropriação Indébita e Associação Criminosa.

Objetivo: Criminalizar a conduta e ajudar a polícia a desarticular quadrilhas. O B.O. também é prova essencial para a ação cível.

Status: para o estelionato eletrônico (art. 171, § 5º do Código Penal), o prazo é decadencial (6 meses). As exceções são os idosos, crianças, adolescentes e pessoas com deficiência mental, onde a ação é pública incondicionada.


4. PRAZO CÍVEL (Até 5 Anos)

Ação: Processar o banco por falha na segurança e danos morais/materiais.

Base Legal: Art. 27 do Código de Defesa do Consumidor.

Objetivo: Recuperar o valor perdido e buscar indenização, provando que o banco falhou ao permitir uma transação fora do seu perfil (Súmula 479 do STJ).

Status: Mesmo que o banco tenha negado o reembolso em razão do golpe, você tem 5 anos para buscar a indenização pelo prejuízo.



MAS ATENÇÃO: Tudo é questão de contexto e provas, e não apenas o dano sofrido.

3

QUAIS OS PRAZOS PARA OS BANCOS AGIREM?

GOLPE DO PIX

1. Bloqueio Cautelar (Primeira Medida do Banco) - 72 horas

Assim que há suspeita de fraude (pelo sistema do banco ou aviso da vítima), o banco recebedor (onde está a conta do golpista) pode bloquear preventivamente os recursos por até 72 horas para análise.

2. Prazo de Análise do Banco Recebedor - 7 dias corridos

É o prazo máximo que o banco do golpista tem para analisar a notificação de infração aberta pelo banco da vítima. Eles verificam se houve fraude ou não.

3. Prazo para Devolução do Dinheiro (Se houver saldo) - 24 horas

Se a fraude for comprovada e houver saldo na conta do golpista, a devolução deve ser feita em até 24 horas após a conclusão da análise (ou seja, após os 7 dias).

4. Prazo Total Estimado: O ciclo todo (bloqueio + análise + devolução) costuma levar cerca de 10 a 11 dias corridos.

OBSERVAÇÕES:

a) Se o golpista já tiver sacado o dinheiro ("conta laranja" zerada), o banco deve manter a conta monitorada. Se cair qualquer valor nela nos próximos 90 dias, esse valor será capturado para ressarcir a vítima proporcionalmente.

b) Se o banco não cumprir esses prazos ou responder que "não há saldo" sem comprovar que acionou o MED tempestivamente, fundamenta-se a falha na prestação do serviço (Súmula 479/STJ), pedindo a restituição integral pelo banco, independentemente de haver dinheiro na conta do golpista ou não.

4

OS 10 PRINCIPAIS GOLPES DO PIX

GOLPE DO PIX

Conhecer a forma de atuação dos criminosos é a melhor defesa. Abaixo, detalho as armadilhas mais frequentes:

1. O Falso Funcionário de Banco: o golpista liga simulando ser da central de segurança do seu banco. Informa que houve uma "tentativa de invasão" ou "compra suspeita" e que, para regularizar, você precisa fazer um PIX para uma "conta segura" ou "chave de teste". A verdade: O banco nunca pede transferências para testes.

2. O Golpe do WhatsApp Clonado: criminosos conseguem acesso ao seu WhatsApp ou criam um perfil com sua foto e um número novo. Eles enviam mensagens para seus contatos (familiares e amigos) dizendo que "trocaram de número", que o aplicativo do banco travou e pedem um PIX urgente emprestado.

3. O "Bug" do PIX: vídeos em redes sociais (TikTok, Instagram) prometem que, se você enviar um PIX para uma chave específica, o sistema do banco "buga" e devolve o valor em dobro. A verdade: Não existe bug. Você está enviando dinheiro diretamente para o golpista.

4. Engenharia Social (Falso Parente em Apuros): similar ao WhatsApp clonado, mas o criminoso se passa por um filho ou parente próximo, dizendo que o celular quebrou, está usando um número provisório e precisa pagar uma conta urgente.

5. O Golpe do Investimento (Urubu do PIX): tabelas que circulam nas redes prometendo retornos irrealistas imediatos (Ex: "Envie R\$ 50 e receba R\$ 500 em 10 minutos"). É um esquema de pirâmide clássico ou estelionato puro.

6. QR Code Falso (Phishing): você recebe uma fatura falsa (água, luz, internet) por e-mail ou WhatsApp com um QR Code PIX adulterado. Ao pagar, o dinheiro não vai para a concessionária, mas para a conta de um "laranja".

7. Venda Falsa (Loja Fantasma): perfis no Instagram ou sites falsos anunciam produtos muito abaixo do preço de mercado. O pagamento é aceito apenas via PIX. O produto nunca chega e o perfil desaparece.

8. O Golpe do Acesso Remoto (Mão Fantasma): o suposto funcionário do banco pede para você instalar um aplicativo para "melhorar a segurança" ou "limpar vírus". Esse app dá acesso remoto ao seu celular, permitindo que o criminoso limpe sua conta enquanto você assiste sem poder fazer nada.

9. Golpe do Leilão: falsos sites muito bem montados simulam leilões oficiais (Receita Federal, Detran etc.). Exigem um PIX antecipado para garantir o lote arrematado. O carro ou imóvel não existe.

10. Golpe do Intermediador (Venda de Carros/OLX): o golpista vê um anúncio real (ex: um carro). Ele clona o anúncio por um preço menor. Quando um interessado aparece, ele faz o vendedor real e o comprador negociarem sem falar de valores. O comprador deposita o PIX para o golpista, achando que está pagando ao dono do carro

DICAS DE OURO DE SEGURANÇA

Para blindar seu patrimônio contra essas fraudes, adote estas práticas hoje mesmo:

a) Chamada de Vídeo: combine com sua família e amigos que qualquer transação (empréstimo, doação etc.) só será feita após uma chamada de vídeo, pois até mesmo chamadas de áudio podem ser fraudadas.

b) Reduza o Limite do PIX: No app do banco, ajuste o limite diário e noturno para valores baixos. Se precisar transferir muito, programe com antecedência.

c) Desconfie da Urgência: Todo golpe joga com a pressa. Se alguém pedir dinheiro urgente, pare, respire e ligue por vídeo para a pessoa no número antigo que você já tinha.

d) Cheque os Dados do Destinatário: Antes de confirmar o PIX, leia atentamente o Nome e o CPF/CNPJ de quem vai receber. Se for pagar uma loja e aparecer o nome de uma pessoa física (Ex.: João da Silva), aborte a operação.

e) Nunca Instale Apps a Pedido de "Bancos": Bancos não ligam pedindo instalação de módulos de segurança. Desligue e ligue você para o número que está atrás do seu cartão.

f) Autenticação em Duas Etapas: Ative essa função no WhatsApp e no e-mail, mas nunca compartilhe o código SMS com ninguém.

g) Cuidado com Wi-Fi Público: Evite acessar a conta bancária usando redes de Wi-Fi abertas (shoppings, aeroportos). Use o 4G/5G.

5

**CABE INDENIZAÇÃO
AO CONSUMIDOR?**

GOLPE DO PIX

Muitas vítimas não sabem, mas além de recuperar o valor transferido (Dano Material), pode ocorrer que o estresse, a perda de tempo (Desvio Produtivo) e a falha de segurança do banco geraram o dever de indenizar moralmente o consumidor.

SPC/Serasa: Há casos de Negativação Indevida, quando o golpe do PIX faz a conta ultrapassar o limite do banco ou estourar o cartão de crédito. A vítima não consegue cobrir o rombo causado pelo golpista e o banco “suja” o nome dela. Isso pode gerar Dano Moral In Re Ipsa (presumido).

Nesses casos, o cliente não precisa nem provar que sofreu abalo psicológico: o simples fato do nome ter ido para o SPC/Serasa por uma dívida gerada por fraude bancária já garante a indenização.

6 ORIENTAÇÕES JURÍDICAS

GOLPE DO PIX

Prezado consumidor: os bancos possuem sistemas de segurança avançados e têm o dever legal de identificar transações que fogem do seu perfil de consumo. Quando eles falham nessa segurança, permitindo transações atípicas, podem ser responsabilizados judicialmente. Se você foi vítima e o banco se recusa a resolver, procure seus direitos.

Para tanto, um advogado atuante na área de defesa do consumidor pode:

- a) Ajudá-lo a recuperar os valores do gope;
- b) Ajudá-lo a compreender sua situação jurídica;
- c) Ajuizar ação para que você receba uma justa indenização;
- d) Recuperar sua autoestima pela vergonha e sofrimento que passou.
- e) Retirar seu nome do cadastro de inadimplentes;



Caso precise de orientações jurídicas, estou à disposição.

O processo ocorre, em sua grande maioria, de maneira on-line e sem a participação do cliente, ou seja, é cômodo e prático.

Considerando as especificidades do seu caso, posso ajudá-lo a buscar indenizações justas, pois a negativação sem aviso prévio não é um simples aborrecimento - é uma violação de direitos.

SOBRE O Autor

Cristiano Munhoz

OAB/RS 140673

- Mestre em Ciências Policiais (ISCPSI – Portugal);
- Pós-graduado em Direito Digital (Faculdade Líbano), Segurança Pública (PUC/RS), Direito Militar (Faculdade Líbano) e Direito Constitucional (UNIDERP);
- Graduado em Direito (UNIRITTER) e em Ciências Militares (APM/RS);
- Professor de graduação, pós-graduação e cursos preparatórios para concursos;
- Autor de livros e palestrante;
- Oficial da Reserva Remunerada da Brigada Militar/RS;
- Advogado.

Siga-me nas redes sociais:

