

Golpes Contra Pessoas Idosas:

*um guia com dicas de como se
prevenir e o que fazer se for vítima de
golpes no sistema financeiro digital*



Sobre o Idec

**Acesse para
saber mais sobre
esse trabalho e
junte-se a nós!**

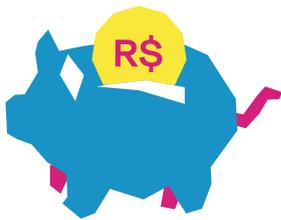


O Idec (Instituto de Defesa de Consumidores) é uma associação de pessoas consumidoras sem fins lucrativos, independente de empresas e governo, que trabalha há mais de 37 anos por relações de consumo justas, sustentáveis e saudáveis.

Orientamos pessoas consumidoras sobre seus direitos e atuamos em causas de diversas áreas, pressionando autoridades, denunciando práticas abusivas e mobilizando a sociedade.

Além disso, representamos milhares de vozes frente ao poder público e judiciário que exigem a garantia e o avanço dos direitos por acesso digno a serviços de saúde, uma alimentação mais saudável, produtos e serviços livres de violações socioambientais em suas cadeias, educação financeira, segurança dos dados e muitas outras lutas importantes para o exercício da cidadania.





Sobre o Programa de Serviços Financeiros do Idec

O Programa de Serviços Financeiros do Idec atua na defesa de consumidores contra os abusos de bancos e outras instituições financeiras. Participa ativamente do enfrentamento ao superendividamento e à oferta abusiva de créditos, além do combate a golpes e fraudes cada vez mais comuns em nossa sociedade.

Nesse sentido, um dos eixos prioritários de atuação do programa é o enfrentamento aos golpes no ambiente financeiro, sobretudo o ambiente financeiro digital, qual cresceu exponencialmente a partir de 2020, sobretudo devido à necessidade de digitalização dos serviços financeiros por conta do isolamento social provocado pela pandemia de Covid-19.

Para isso, criamos diversos conteúdos sobre a temática, que partem desde publicações especiais que sintetizam nossa atuação na agenda, até publicações específicas, tal como os principais golpes aplicados contra pessoas idosas.

**Conheça mais sobre a
nossa atuação!**



A Era dos golpes

Golpes e fraudes estão cada vez mais espalhados pelo Brasil e o mundo. Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em agosto de 2024 mostrou que o Brasil tem 4.700 tentativas de golpe por hora via aplicativo de mensagem ou ligação telefônica¹.

Um número expressivo que mostra a vulnerabilidade da população brasileira diante desses crimes que são muito sofisticados e que usam tecnologias de última geração.

Junto a todo esse arsenal tecnológico nas mãos de golpistas vêm as mudanças no sistema bancário com a implementação de inovações tecnológicas que se tornaram essenciais para a utilização de serviços, como aplicativos, sites, mensagens via SMS e até mesmo a ligação telefônica.

Essa mudança tecnológica nas necessidades básicas do dia a dia faz com que a população idosa seja a mais atingida por esses golpes. Por não terem nascido na era digital, elas precisam se adaptar às mudanças que crescem exponencialmente no mundo dos serviços financeiros digitais. Além de ter que aprender constantemente sistemas que nunca haviam visto, trabalhado ou vivido.

o Brasil tem 4.700 tentativas de golpe por hora via aplicativo de mensagem ou ligação telefônica



Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2024/08/brasil-tem-mais-de-4600-tentativas-de-golpe-financeiro-por-hora-mostra-datafolha.shtml#:~:text=As%20tentativas%20de%20golpe%20virtual,e%20conclu%C3%ADram%20o%20ensino%20superior>. Último acesso em agosto de 2024.

Isso ainda piorou com o isolamento social imposto pela Covid-19. O processo de transações bancárias em meios digitais cresceu aceleradamente e intensificou o uso dessas ferramentas. Neste processo, os idosos foram inseridos em um ambiente sem nenhum preparo ou cuidado com as suas necessidades básicas de adaptação ao mundo da informática, consequentemente se tornaram alvos fáceis para estelionatários.

O descaso do sistema financeiro e a ausência de políticas públicas mais protetivas e rigorosas, sobretudo aos consumidores idosos, possibilitou no vácuo do sistema o surgimento de golpistas e fraudadores, que se especializaram em dar golpes em pessoas idosas, a partir das vulnerabilidades delas.

As fraudes e golpes se multiplicaram, com a atuação de quadrilhas que utilizam do anonimato das redes sociais e da engenharia social para praticarem crimes dos mais diversos. As instituições financeiras demoraram a entender que tinham uma responsabilidade no processo e ainda não assumem todas que deveriam. Ficam apenas com a criação de campanhas publicitárias de alertas e orientação para evitar golpes.

Muito ainda precisa ser feito por todas as entidades de defesa de consumidores para conscientizar e orientar os idosos quanto aos riscos que estão expostos. Já que agora essas pessoas vivem uma verdadeira **Era dos Golpes**.

O que o Idec faz para ajudar você

Conheça mais sobre o “Golpe do Celular Invadido”

Imagine receber uma ligação de um atendente de banco te falando que foi realizada uma compra em um valor muito alto utilizando seu cartão do seu banco e você não está ciente desta aquisição. O atendente muito solícito pede para você instalar um aplicativo para poder acessar seu celular à distância e cancelar esta compra não reconhecida. Porém, tudo não passa de uma mentira, e de repente sua conta está zerada porque roubaram seu dinheiro.

Mas se te contarmos que **não só é possível se prevenir para não cair neste golpe, como também os bancos são responsáveis por te ajudar a prevenir este golpe?** Foi o que o Idec descobriu, realizando um estudo de caso por meio da coalizão *Guia dos Bancos Responsáveis (GBR)*, **comprovando que existe uma tecnologia que os bancos podem (e devem) aplicar para proteger seus clientes.**

Conheça mais sobre
o *Guia dos Bancos
Responsáveis!*



Você sabia que a proteção dos seus dados pessoais no WhatsApp é importante para diminuir suas chances de ser vítima de golpes?

Saiba mais sobre seus direitos sobre sua privacidade no WhatsApp



Você sabia que o WhatsApp pode descobrir pelos seus dados que você rompeu uma amizade ou brigou com alguém da família ao parar de conversar com frequência com essa pessoa pelo app? E, a partir daí, você começa a ver anúncios relacionados a encontros, viagens solo ou produtos de autoajuda?

O aplicativo coleta informações de sua rotina, o que permite a ele saber o seu horário de almoço, de dormir, local onde trabalha ou estuda e quem são as pessoas com quem você mais conversa. E o mais grave: sem te dar o direito de discordar disso! Apenas o conteúdo das suas mensagens está protegido por criptografia, o resto não. E esses são apenas alguns riscos que o WhatsApp pode trazer ao captar os seus dados e utilizá-los para a oferta de propagandas, produtos e serviços.

Isso não pode acontecer! Além de diversos outros riscos, essa nova política pode fazer com que você sofra golpes. Você se lembra do caso da Cambridge Analytica? Foi quando o Facebook (uma das empresas da Meta) vazou dados de 87 milhões de usuários para essa outra empresa. Um escândalo gigantesco que pode ter consequências até os dias de hoje, com pessoas sofrendo golpes e fraudes por conta dos seus dados vazados.

Isso sem falar dos anúncios fraudulentos ou de jogos de azar - como o Jogo do Tigrinho - que podem aparecer para você, a depender de como a Meta te classificou e categorizou.

Acesse nosso especial **A Era dos Golpes**

Hoje em dia, com a tecnologia avançando rapidamente, os golpes se tornaram mais comuns e complexos. Mas não se preocupe! **Reunimos dicas práticas para te ajudar a navegar por esse mundo digital com mais segurança e fazer valer os seus direitos.**



Acesse nosso *hub* de informações sobre golpes



Os tipos mais comuns de golpes contra pessoas idosas

São centenas, talvez milhares, de golpes que surgem todos os dias e que têm como foco principal as pessoas idosas. Porém, a seguir, separamos os principais, os mais comuns e que devem ter atenção por parte de toda a família, comunidade, sociedade e o Poder Público.



Golpe do consignado

Sem dúvidas é o principal tipo de golpe contra pessoas idosas existente hoje no Brasil. Só em 2022 foram 57.824 queixas registradas pelos Procons do país.

E ele também é o mais difícil de ser descoberto. Isso porque os golpistas conseguem os dados da vítima pela internet ou até mesmo por vazamento de informações da Previdência Social.

Com esses dados em mãos, eles fazem empréstimos consignados no nome do aposentado que nem sabe que isso está acontecendo. Só vai perceber quando chegam os descontos do valor do empréstimo na conta em que ele recebe a aposentadoria ou pensão.



Golpe da aposentadoria

Apesar de serem proibidos pelo Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Pessoa Idosa e pela Lei Superendividamento de fazerem qualquer tipo de publicidade para aposentados, algumas instituições financeiras descumprem essa regra e assediavam livremente pessoas idosas.

Muitos idosos são vítimas de crédito não solicitado ou são induzidos a informar dados que confirmam as operações involuntárias. Com esse assédio, o aposentado ou pensionista aca-

ba pegando um empréstimo sem saber das regras, da taxa de juros, do valor do empréstimo e por quanto tempo vai ter que pagar. Alguns não sabem nem como funciona o desconto do consignado direto no pagamento da aposentadoria ou pensão.



Golpe do Meu INSS

O golpe do Meu INSS traz a mesma engenharia utilizada no golpe do consignado. Por meio desses dados roubados de aposentados e pensionistas, os golpistas acessam o aplicativo do Meu INSS e, a partir dele, fazem empréstimos dos mais variados no nome da vítima.

O aposentado ou pensionista só percebe depois que as parcelas do empréstimo com os juros começam a ser cobradas dele. Ou, então, em situações mais graves, quando recebem em casa um processo por dívida ativa.



Golpes com cartão de crédito

São inúmeros os golpes que envolvem cartão de crédito. Em um deles, a vítima recebe um SMS (mensagem de texto) ou até um WhatsApp com alertas de compras de valor alto ou de que o cartão foi clonado. A pessoa responde, informa alguns dados e, pronto: o golpista pega essas informações e passa a usar o cartão da pessoa.

Outro golpe bem comum é o da clonagem do cartão de crédito. Ao passar o cartão em uma maquininha de determinada loja ou em uma compra na internet, os dados do cartão são roubados e os criminosos passam a utilizá-lo.

Há ainda golpes em que ao passar o cartão na maquininha fraudada ou com visor quebrado, seja por aproximação ou por inserção, o valor registrado é muito maior do que o dito pelo suposto “vendedor ou entregador”.



Golpe do WhatsApp

Também é um golpe muito comum contra pessoas idosas. Principalmente pelo fato de os golpistas pensarem que essas pessoas são mais vulneráveis a cair nesse tipo de golpe que envolve enganação e roubo de identidade.

O golpista, em um outro número de celular, muda a foto, o nome e a descrição no WhatsApp para o de um parente da vítima. Normalmente um filho ou um neto. Finge ser a pessoa e pede um dinheiro urgente para ser pago por Pix. A vítima acredita ser o parente e acaba fazendo o depósito.



Golpe do falso sequestro

Muito parecido com o golpe acima, no do falso sequestro o golpista liga ou manda uma mensagem de WhatsApp para a vítima e finge ser um parente que foi sequestrado. Pede um valor em dinheiro para liberar a pessoa. Só que é mentira. Finge inclusive a voz, põe no telefone alguém chorando, gritando. Tudo isso para deixar a vítima desestabilizada ao ponto de fazer o depósito.

Ser vítima deste golpe pode ser um pouco assustador, mas é necessário manter a calma. Respire fundo, desligue a ligação e tente entrar em contato com a pessoa que supostamente é a vítima do sequestro para que você possa se tranquilizar. Se a pessoa não atender na hora, não se desespere. Aguarde um tempo e tente ligar novamente mais tarde. Caso desconfie que seja mesmo um sequestro, ligue para as autoridades do seu município ou estado para te ajudar.



Golpe da entrega

Muito comum em datas comemorativas, aniversários, Natal, Dia das Mães, dos Pais, dos Avós, entre outros.

Um entregador vai até a sua casa, fala que você recebeu determinado presente por algum motivo e diz que você só deve pagar a entrega. O problema é que esse pagamento deve ser feito pelo cartão de crédito. Ao pagar, a máquina está fraudada e passa um valor muito maior do que o dito pelo suposto entregador.

Veja bem: presente é presente, certo? Você não deve nunca pagar nada por algo que uma pessoa querida gostaria de te dar voluntariamente de bom grado. Então, sempre desconfie dessas cobranças.



Golpe da compra pela internet

Comprar na internet está cada vez mais comum e as pessoas idosas também têm utilizado esse recurso para consumir. O problema é na hora de escolher os sites para essas compras.

Só compre em lojas na internet que sejam extremamente confiáveis. Se tiver dúvida, pergunte para algum parente ou amigo que possa te ajudar. Jamais faça compras em sites que não são conhecidos e tome cuidado com sites falsos que fingem ser varejistas famosos, olhe com atenção o link (o endereço do site, aquele que começa com www) para certificar que é oficial. Eles podem clonar o seu cartão, pegar os seus dados e fazer empréstimos, receber o seu Pix e sumir com o dinheiro, entre outros golpes.



Golpe do falso atendente de banco

É um golpe que está cada vez mais sofisticado e que tem feito muita gente de vítima, principalmente os idosos. Uma pessoa liga fingindo ser um atendente de banco, fala alguns dados da vítima, é super educada, conversa de forma muito técnica e, ao ganhar confiança da pessoa, começa a pedir para confirmar algumas informações.

Nisso, a vítima passa alguns dados que são essenciais para o golpista roubar o dinheiro no banco. Em alguns casos, como no golpe do acesso remoto, o criminoso fala para a pessoa baixar um aplicativo ou clicar em um link. É o que ele precisa para acessar o aplicativo do seu banco e fazer a limpa por lá. Nenhum banco pede para você instalar aplicativos para apoiar seu atendimento ou te ajudar a resolver problemas, portanto não instale nada além do aplicativo oficial do seu banco.



Golpe do famoso

Com o uso de inteligência artificial, muitos criminosos estão usando a imagem e a voz de pessoas famosas para poder aplicar golpes. Criam vídeos e outras mídias e fingem que essas pessoas estão pedindo dinheiro para alguma caridade ou inventam promoções em lojas famosas para que você forneça os seus dados pessoais que serão roubados e depois utilizados contra você.

Esses vídeos chegam, principalmente, pelo WhatsApp, Facebook, TikTok, Kwai, Instagram e outras redes sociais. A dica é a mesma de sempre: desconfie de tudo e de todos. Quando a esmola é demais ou o pedido de ajuda é feito pela internet, até o santo desconfia!

Se quiser doar algum dinheiro ou ajudar alguém, procure uma instituição da sua cidade, vá até ela pessoalmente ou certifique-se que o meio digital de comunicação, como o site da organização, por exemplo, é oficial e faça a doação. Não confie jamais nas fotos e vídeos de pessoas famosas, elas podem ter sido alteradas, mesmo se a voz e a imagem forem idênticas às da pessoa.



Fraude do seguro e da tarifa de banco

As fraudes ocorrem quando o banco, o governo ou o sistema é diretamente responsável pela retirada do seu dinheiro da sua conta.

Um exemplo bem recente é a permissão que a Previdência Social deu para associações de pessoas idosas descontarem valores de mensalidades diretamente na aposentadoria ou pensão de beneficiários. Para a pessoa deixar de pagar, ela teria que entrar no aplicativo do Meu INSS e bloquear esse pagamento. Um absurdo gigantesco feito pelo próprio governo.

Nos casos dos bancos e instituições financeiras, é muito comum que, ao conquistar a lealdade e a confiança de consumidores, o gerente de um banco ou mesmo um atendente ofereça determinados seguros ou tarifas a mais em troca de “benefícios”.

Muitas vezes esses “benefícios” não existem, são falsos, feitos apenas para que você pague um valor a mais ao banco. Em outras situações, o banco começa a te cobrar por tarifas e seguros que você sequer contratou e que só vai notar quando for conferir o extrato.

Em todas essas situações, estão cometendo uma fraude contra você. Seja por mentir um benefício a partir de um pagamento que não existe ou por cobrar algo que você não contratou ou solicitou.

Como se prevenir desses golpes?

Os casos relacionados aos **benefícios do INSS**, como o golpe do crédito consignado, do Meu INSS, a fraude das associações de idosos e outros, possuem características diferentes.

Para se prevenir de golpe cometido por um **criminoso**, é essencial:



**Manter as suas
contas protegidas**



**Não passar a senha
para ninguém**



**Não realizar depósitos ou
transferências bancárias
para quem quer que seja**



E o principal:
**não responder ninguém
no WhatsApp, abrir
links de mensagens
de texto, atender e
obedecer instruções
de telefonemas de
números desconhecidos,
principalmente aqueles
com códigos internacionais**

Se alguém te ligar dizendo ser do INSS, é golpe na certa. O INSS não vai te ligar para nada. Qualquer problema que você quiser resolver, vá até uma agência da Previdência Social ou no banco que você recebe o benefício.

Já se for uma fraude permitida pelo governo ou pelo banco, aí fica bem mais difícil de se precaver. Isso porque, normalmente, a pessoa já descobre as mudanças que geraram a fraude depois que ela já foi realizada. Aí, vai ser necessário partir para a tentativa de reparação do dinheiro roubado.

Os **golpes com cartão de crédito, compra pela internet e da falsa entrega de presente** você deve prevenir ao não usar esse cartão em lojas e entregas suspeitas, mas sim em apenas naquelas que são da sua inteira confiança. Desconfie de tudo e de todos, principalmente das pessoas mais educadas e cordiais.



No caso da entrega surpresa, faça o seguinte teste: diga para o entregador que só pode pagar em dinheiro, que você não tem cartão de crédito. Se ele não entregar ou tentar te convencer a pagar com o cartão, desconfie, pois as chances de ser golpe são grandes.



Já os crimes com o **falso atendente de banco, o do WhatsApp ou do sequestro** é muito importante não fazer qualquer tipo de pagamento, depósito, transferência para quem quer que seja pela internet. Se um filho ou neto seu está precisando de dinheiro, diga para ir à sua casa buscar.

Não passe dado algum para quem quer que seja, principalmente informações muito pessoais como o CPF, RG, endereço de casa, data de nascimento, conta bancária, senhas e outros. Se falar que é do banco, desligue o telefone, vá até a sua agência e confira diretamente lá o que aconteceu.

Se algum “sequestrador” entrar em contato com você, desligue o telefone e fale com a polícia. Tente entrar em contato com o seu parente e, caso ele não atenda o telefone de imediato, não se desespere. Tente de novo mais tarde, mas jamais faça o depósito do dinheiro.





O que fazer se eu for vítima de um golpe?

As dicas a seguir são muito importantes para que você consiga reaver o dinheiro que perdeu nesses golpes:



Guarde todos os documentos que tiver que provem que foi vítima de um golpe. Por exemplo: comprovante de transferência bancária, registro de chamada telefônica do fraudador, entre outros;



Entre em contato com o banco, financeira, operadora do cartão, INSS ou a determinada instituição que houve a prática do golpe ou da fraude pelo número do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Peça a restituição do valor, que se interrompa as cobranças e o **número de protocolo de atendimento**. Guarde esse número;



Se não pagarem ou devolverem o valor que você perdeu, utilize o número de protocolo para fazer uma denúncia no Procon ou no site consumidor.gov.br;



Faça também um boletim de ocorrência e explique tudo o que aconteceu;



A instituição tem um tempo para poder te responder, depois que você fizer a denúncia no Procon e no consumidor.gov.br. Se mesmo após a denúncia, a instituição não devolver o dinheiro, entre na Justiça!

Em situações em que o valor do dano sofrido é de até 20 salários mínimos, a vítima pode procurar o [JEC \(Juizado Especial Cível\)](#) sem precisar de advogado. Se for superior a 20 e inferior a 40 salários mínimos, ainda pode usar o JEC, mas com um advogado. Em causas com um valor maior do que esses, é preciso entrar na Justiça Comum.

A vantagem do Juizado Especial Cível é que você não paga nada (custas do processo e honorários do advogado) e o processo ocorre de maneira bem mais rápida que na Justiça Comum.

É obrigação de qualquer banco, instituição financeira ou do governo garantir a sua segurança. Isso está escrito no Código de Defesa do Consumidor. Por isso, mesmo se você tiver sido vítima de um golpe realizado por um criminoso, é seu direito ter o seu dinheiro devolvido e as cobranças interrompidas.

A pessoa associada ao Idec tem direito a acessar conteúdos exclusivos, como cartas e petições, que podem ser utilizadas para enviar para bancos, financeiras, INSS e também para usar como documentos em processos judiciais.

Associe-se e tenha acesso a essas orientações e documentos!



INSTITUTO DE DEFESA DE CONSUMIDORES

INSTITUCIONAL

DIRETORIA EXECUTIVA

Igor Rodrigues Britto

GERÊNCIA

Carla Yue

Christian Printes

Cláudia Focking

Marina Nascimento

Renato Barreto

PROGRAMA DE SERVIÇOS

FINANCEIROS

Ione Amorim

REDAÇÃO

Carmem Jocas

Fernando Gentil

REVISÃO

Ione Amorim

Carla Yue

MARKETING

Luive Osiano

COMUNICAÇÃO E ASSESSORIA DE IMPRENSA

Fernando Gentil

Jéssika Elizandra

APOIO

Consumers International



REALIZAÇÃO _____

idec
instituto de defesa
de consumidores

APOIO _____

 **CONSUMERS
INTERNATIONAL**
COMING TOGETHER
FOR CHANGE