

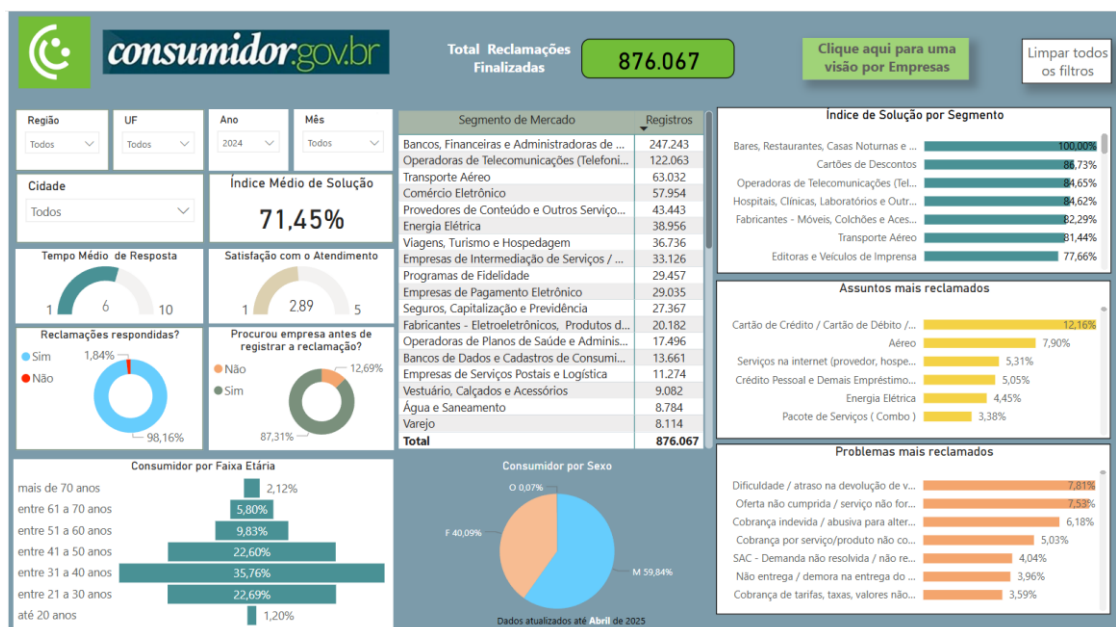
GOLPES E FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: PREVENÇÃO, DIAGNÓSTICO E SOLUÇÕES¹.

1.-Evolução das fraudes e Vulnerabilidade Digital.

Há algum tempo, houve uma evolução das fraudes através do contexto da digitalização das relações de consumo. Hoje em dia, as mais comuns dizem respeito a:

- Fraudes financeiras digitais (empréstimos e descontos em folha não solicitados; movimentação fraudulenta de contas bancárias);
- Furto de identidade e uso abusivo de dados pessoais;
- Golpes em Plataformas digitais (falsas vendas);

A predominância das reclamações decorrentes de setores sujeitos à digitalização fica evidenciada por meio da consulta dos dados produzidos no Portal do Consumidor:



Percebe-se que o seguimento com maior número de reclamações durante o ano de 2024 foi o de Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão. Segundo um levantamento divulgado pelo presidente da FEBRABAN no 2º Congresso de Prevenção e Repressão a Fraudes, Segurança cibernética e Bancária promovido pela Federação em 11.3.2015 em São Paulo³, o setor Bancário Brasileiro sofreu um prejuízo de R\$ 10,1 Bilhões em virtude de fraudes e golpes financeiros em 2024, correspondendo uma alta de 17% em relação ao ano de 2023.

¹ Material de apoio utilizado no painel Golpes e Fraudes nas Relações de Consumo: Prevenção, Diagnóstico e Soluções do 1º Congresso Internacional do Procon SC, realizado em 4.6.2025.

² Disponível em

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNWZmZWQyMzgtMDdiOC00MTZILWE1YmQtODY2MTRjNWRIWDQ3IiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThIMSj9&embedImagePlaceholder=true>. Acesso em 2.6.2025.

³ Disponível em <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2025/03/7081364-bancos-tiveram-prejuizo-de-rs-10-bi-com-golpes-em-2024-aponta-febraban.html>. Acesso em 2.6.2025.

2. Confluência entre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor⁴ (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados⁵ (LGPD).

O CDC e a LGPD protegem bens jurídicos diversos, mas convergentes. A LGPD tutela a liberdade, a privacidade e a autodeterminação informativa, enquanto que o CDC tutela a parte vulnerável da relação de consumo, o que inclui proteção contra riscos informacionais e estruturais.

Conexões entre o CDC e a LGPD a serem observadas em prol do consumidor:

- Princípio de Transparência (CDC, art. 6º, III – em relação à informação adequada e clara; LGPD, art. 6º, VI c/cart. 18, VI – em relação à proteção de dados e à informação do titular sobre os seus dados). Essa interseção expõe uma obrigação reforçada de clareza e transparência especialmente no ambiente digital, onde as relações são frequentemente intermediadas por sistemas automatizados e algoritmos opacos ao consumidor.
- Responsabilidade Objetiva (CDC, art. 14; LGPD art. 42 – em relação ao tratamento indevido de dados). Essa complementariedade normativa é especialmente útil para auxiliar a responsabilização de fornecedores e intermediários, em um contexto em que a vulnerabilidade técnica do consumidor dificulta a demonstração (do nexo causal) da fraude.

Quando os dados pessoais são utilizados no contexto de consumo (ex: análise de crédito, marketing direcionado, contratos eletrônicos), há sobreposição normativa. A ANPD já reconheceu isso em suas diretrizes⁶, e o STJ⁷ também vem reconhecendo o uso da LGPD como norma de reforço protetivo do consumidor.

⁴ Lei 8.078/1990. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 2.6.2025.

⁵ Lei 13.709/2018. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em 2.6.2025.

⁶ A ANPD e a SENACON assinaram o Acordo de Cooperação Técnica Nº 1/2021/GAB-SENACON/SENACON (disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/convenios-e-transferencias/documentos/act-senacon_ocultado.pdf. Acesso em 2.6.2025), em que a ANPD assumiu, dentre outras obrigações, promover ações de regulação e de fiscalização levando em conta, entre outros fatores, as demandas registradas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor/SINDEC e na plataforma virtual Consumidor.gov.br. Já a SENACON, assumiu, entre outras obrigações, a de colaborar com a ANPD na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores no campo da proteção de dados pessoais, assim como ade esclarecer o seu posicionamento quanto à interpretação e à aplicação das normas relativas à defesa do consumidor.

⁷ Nesse sentido: CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO (...) 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD). (...) (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023.)

Av. Rio Branco, n. 919, 9º andar, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-200,

☎ 48-991357453 – ✉: nudeconci@defensoria.sc.def.br

3. O Paradoxo da Proteção Digital.

Há uma situação paradoxal, empiricamente constatada, na qual a necessidade de aprimoramento de mecanismos de proteção às fraudes demanda maior entendimento de tecnologia de pessoas em situação de vulnerabilidade devido a um letramento digital insuficiente, aumentando/perpetuando situações de risco decorrentes da assimetria informacional.

A tentativa de responder a fraudes com ferramentas sofisticadas (tokens, biometria, autenticação em múltiplos fatores, navegação segura etc.) pode, inadvertidamente, reforçar a exclusão daqueles que mais precisam de proteção, tais como idosos e pessoas que devido à sua condição social possuem menor aderência ao uso de soluções tecnológicas.

Alguns desafios relevantes decorrentes da assimetria informacional em relação à percepção das fraudes:

- Muitos consumidores vulneráveis sequer percebem que consentiram (ou tiveram seus dados utilizados indevidamente) para um empréstimo consignado⁸;
- Falta de clareza na identificação dos fornecedores reais por trás das ofertas em plataformas digitais (consumidor tem dificuldade em distinguir fornecedores confiáveis de fraudulentos);
- Perfilamento de dados sensíveis como fator de publicidade abusiva: exposição de grupos consumidores hipervulneráveis à situação de risco;

Alguns desafios relevantes decorrentes da assimetria informacional em relação à reparação de golpes/fraudes:

- Nem todos os municípios possuem um órgão de defesa do consumidor estruturado;
- Controladores de dados (ex: INSS) transferem ao consumidor, o ônus de acionar o sistema de defesa por conta própria, desconsiderando a sua vulnerabilidade técnica;
- Dependência de terceiros, como fator de intensificação da vulnerabilidade.

4. Conclusão: Confluência entre LGPD e CDC para o desenvolvimento de mecanismos de simplificação de Defesa do Consumidor.

Deve-se buscar a simplificação da defesa do consumidor, por duas vias:

⁸ A Nota Técnica 2/2024 emitida pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (disponível em https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/sei_0049668_nota_tecnica_2_versao_publica_1_.pdf. Acesso em 24.5.2025) constatou casos em que titulares de benefícios recebem contato de instituições financeiras ofertando serviços de crédito, no qual resta evidente que a instituição financeira sabe que o consumidor é beneficiário da seguridade, conhecendo o nome, o número de telefone e até mesmo outros dados do consumidor. Portanto, não raro, titulares de benefícios previdenciários/assistenciais recebem ofertas de crédito, sem que tenham consentido com o tratamento de seus dados. Além disso, a referida nota apontou que o “legítimo interesse” não constitui hipótese adequada para amparar a oferta ativa para titulares em os quais o controlador - no caso, a instituição financeira, a partir do momento que incorporou os dados dos segurados em sua base própria - não possui relacionamento prévio

Av. Rio Branco, n. 919, 9º andar, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-200,

☎ 48-991357453 – ✉: nudeconci@defensoria.sc.def.br

- Articulação entre a Autoridade Nacional de Proteção de dados (ANPD) e a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (em nome do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), mediante atuação estratégica dos Procons em casos de grande escala, assim como tornar rotineira a inclusão de tópicos sobre proteção de dados em reuniões do Sistema Nacional, para que sejam encaminhados à ANPD.
- Desenvolvimento de mecanismos com foco na redução do custo de reação ao dano já ocorrido. Por exemplo, que simplifiquem ao consumidor oferecer contestação diretamente às plataformas com a possibilidade de suspensão de efeitos de situações lesivas já configuradas⁹, e que efetivamente garantam a inversão da prova em favor do consumidor lesado, com base na vulnerabilidade técnica.

Busca-se, pois, conciliar o princípio da vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 4º, I) com o da responsabilidade do controlador de dados (LGPD, art. 6º, X) e ainda privilegiar o princípio da eficiência, que deve nortear a atuação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Atenciosamente,

ELCIO GUERRA JUNIOR

Defensor Público Coordenador do NUDECONCI

Mat. DPESC 963.418.5-01

(documento assinado digitalmente)

Para acessar uma Cartilha sobre Fraudes Contra pessoas Idosas, desenvolvida pelos Núcleos Defesa do Consumidor (NUDECONCI) e Defesa dos Idosos (NIJID) e pelo Centro de Estudos, de Capacitação e de Aperfeiçoamento (CECADEP) da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina: ([clique aqui](#))

Para acessar uma Cartilha sobre Direitos do Consumidor elaborada pela Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina: ([clique aqui](#))

Para acessar uma Nota Técnica da Comissão Especializada em Defesa do Consumidor do CONDEGE, sobre a Regulação da publicidade no mercado de fornecedores de serviço de apostas de quota fixa: ([clique aqui](#))

⁹ Nesse contexto, a Comissão Especializada em Defesa do Consumidor do CONDEGE tem atuado para o restabelecimento de um mecanismo normativo que discipline o direito de contestação administrativa estruturada e célere dos descontos consignados não reconhecidos por consumidores/segurados titulares de benefícios pagos pelo INSS, nos moldes do fluxo anteriormente previsto nos artigos 46 e 47 da Instrução Normativa PRES/INSS 28/2008 (redação alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS 100/2018, de 28.12.2018. Texto disponível em <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/legislacao/legado/in28PRESINSSatualizada22.07.2020.pdf>. Acesso em 24.5.2025.)

Av. Rio Branco, n. 919, 9º andar, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-200,

☎ 48-991357453 – ✉: nudeconci@defensoria.sc.def.br