

GUIA PRÁTICO · CONSUMIDOR 2026

# Caí num golpe digital. E agora?

As primeiras 72 horas decidem se você recupera o seu dinheiro — ou não.

Antônio Carlos Brandão Júnior  
Advogado · OAB/SP 261.269  
Autor de “O Golpe Está Aí”  
[advogadonet.com.br](http://advogadonet.com.br)

## ANTES DE TUDO

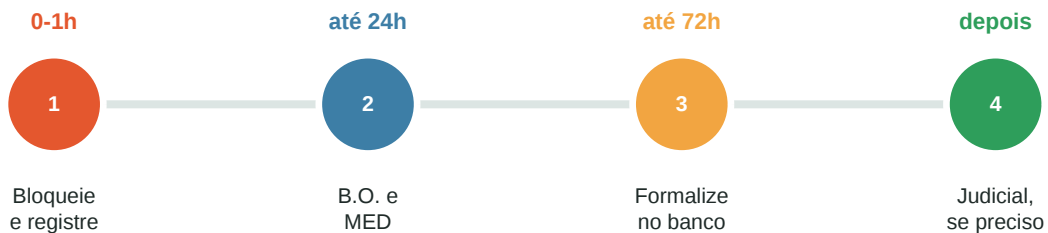
# Respira. E age rápido.

Cair num golpe não é burrice. Os golpes de hoje são desenhados por gente que estuda comportamento humano — usam urgência, medo e confiança para desligar o seu senso crítico por alguns segundos. É só disso que eles precisam.

A vergonha faz muita gente demorar dias para contar a alguém ou procurar ajuda. E é justamente essa demora que custa o dinheiro: **quanto mais rápido você age, maior a chance de recuperar.**

**Por que a pressa importa tanto:** o dinheiro transferido costuma ser rapidamente pulverizado em outras contas. Existe um mecanismo do Banco Central chamado **MED (Mecanismo Especial de Devolução)**, criado justamente para casos de fraude no Pix — mas ele tem prazo. Agir nas primeiras horas muda tudo.

## O que fazer, na ordem



## PASSO 1

# As primeiras 24 horas

## 1. Bloqueie o que ainda dá para bloquear

Ligue para o banco ou use o app imediatamente. Peça o bloqueio do cartão, da conta ou do acesso, conforme o caso. Se o golpe envolveu seu WhatsApp, informe o suporte do aplicativo e avise seus contatos.

## 2. Registre a contestação no banco (e guarde o protocolo)

Este é o passo que quase todo mundo faz mal. Não basta ligar e reclamar: exija o **número de protocolo** e anote data e hora. Sem protocolo, é como se a conversa nunca tivesse existido.

Se o golpe foi por Pix, peça expressamente a abertura do **MED** — o mecanismo de devolução do Banco Central. Muitos atendentes não oferecem espontaneamente.

## 3. Faça o boletim de ocorrência

Na maioria dos estados é possível registrar online, sem sair de casa. O B.O. não devolve o dinheiro sozinho, mas é a prova formal de que houve crime — e faz diferença nas etapas seguintes.

### Guarde tudo isto — é a sua prova

- ☒ Print de toda a conversa (com data e número visíveis)
- ☒ Comprovante da transferência ou da compra
- ☒ Protocolo de atendimento do banco ou da loja
- ☒ Boletim de ocorrência (pode ser online)
- ☒ E-mails, anúncios e links que você recebeu

## PASSO 2

# Identifique o tipo de golpe

A estratégia muda conforme o golpe. Estes são os quatro mais comuns hoje — e o caminho de cada um.



### Golpe do Pix

Pagamento feito por engano ou coação



### Invasão de conta

Compras e transferências que você não fez



### Loja fantasma

Comprou, pagou e nunca recebeu



### Falso parente

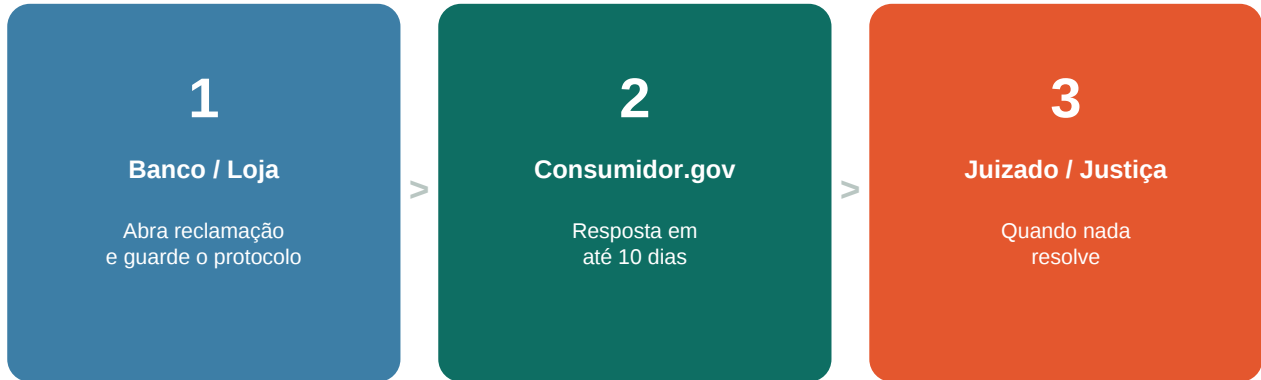
'Mãe, mudei de número' e o pedido de dinheiro

**Atenção ao detalhe que muda tudo:** em golpes onde **você mesmo autorizou** a transferência (induzido a erro), o caminho é diferente de quando **terceiros acessaram sua conta** sem autorização. No segundo caso, a responsabilidade da instituição financeira costuma ser bem mais direta.

### PASSO 3

## Onde reclamar — na ordem certa

Pular etapas costuma atrasar a solução. Siga a escada: cada degrau fortalece o próximo.



### Sobre o Consumidor.gov.br

É uma plataforma pública e gratuita do Governo Federal onde você reclama diretamente com a empresa, e ela é obrigada a responder em prazo determinado. Registrar por lá tem duas vantagens: gera prova formal da sua tentativa de resolver, e essa tentativa pesa a seu favor caso o caso vá para a Justiça.

**Um dado que vale conhecer:** em 2026, a plataforma passou de 2 milhões de reclamações apenas no primeiro semestre. Quase todas recebem resposta — mas somente cerca de um terço dos consumidores considera o problema efetivamente resolvido. Ou seja: receber resposta não é o mesmo que ter solução, e o passo seguinte existe.

## PASSO 4

# Quando vale ir ao Juizado

Se o banco negou a devolução, se a loja sumiu, ou se a reclamação administrativa não resolveu, o Juizado Especial Cível é o caminho. Alguns pontos que pouca gente sabe:

- **Até 20 salários mínimos, você não precisa de advogado** para entrar com a ação — embora ter um aumente bastante a chance de êxito.
- **Não há custas iniciais** no Juizado, na maioria dos casos.
- **Além do valor perdido**, pode caber indenização por danos morais, dependendo do caso concreto.
- **A tentativa anterior de resolver** (protocolo, Consumidor.gov) fortalece muito o seu processo.

## O que costuma dar certo

Casos com prova organizada — prints, protocolos, B.O., histórico de tentativas — têm resultado muito melhor do que casos contados apenas de memória. É por isso que o checklist da página 3 importa tanto: **o que você guardar hoje é o que vai sustentar o seu direito depois.**

**Cuidado com o golpe do golpe.** Depois de uma fraude, é comum surgirem perfis oferecendo “recuperação de valores” mediante pagamento antecipado. Isso é uma segunda fraude sobre a primeira. Nenhum profissional sério cobra taxa antecipada prometendo recuperar seu dinheiro.

## PARA FECHAR

# O que te protege é a organização, não a sorte

Golpes vão continuar existindo, cada vez mais sofisticados. O que separa quem recupera o dinheiro de quem não recupera raramente é sorte — é velocidade e organização de prova.

Se você guardou os documentos certos, registrou nos canais certos e agiu nas primeiras horas, sua posição é muito mais forte do que imagina.

## Precisa de ajuda com o seu caso?

Se você foi vítima de um golpe e não sabe qual o próximo passo, fale com um advogado especialista em direito do consumidor e fraudes digitais.

[advogadonet.com.br](https://advogadonet.com.br)

WhatsApp: (11) 98016-7263

**Aviso:** este material tem caráter exclusivamente informativo e educacional. Não constitui consultoria jurídica individual nem garantia de recuperação de valores. Cada caso depende das circunstâncias concretas, das provas disponíveis e da legislação vigente. Para orientação sobre a sua situação específica, consulte um advogado.

Antônio Carlos Brandão Júnior — OAB/SP 261.269

Autor de “O Golpe Está Ai” (2022) · [advogadonet.com.br](https://advogadonet.com.br)