

FRAUDES BANCÁRIAS

Cartilha Orientativa





INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi produzido pelo Ministério Público do Estado do Espírito Santo, por meio do Centro de Apoio de Defesa do Consumidor e do Centro de Apoio Criminal, pela Comissão de Direito Bancário da OAB/ES e pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio do Centro de Apoio Operacional do Consumidor e da Coordenadoria de Segurança e Inteligência.

O objetivo da Cartilha é auxiliar os consumidores a conhecerem as diversas modalidades de fraudes bancárias, contribuindo para evitar golpes e fraudes, além de orientar os cidadãos que foram vítimas de golpes a realizarem os procedimentos necessários para possibilitar a punição dos fraudadores e a recuperação ou diminuição dos danos.

PRINCIPAIS GOLPES

As fraudes bancárias têm se tornado cada vez mais sofisticadas e frequentes. Conhecer as principais modalidades de golpes é essencial para a proteção financeira e pessoal do consumidor.

A seguir, encontram-se os golpes mais comuns com informações para que o consumidor possa identificar e evitar essas ameaças.

GOLPE DO PIX ERRADO

O Sistema de Pagamento Instantâneo (PIX), lançado em 2020, se consolidou com muita rapidez ao ser implementado no Brasil, estando cadastradas, em dezembro de 2022, 550 milhões de chaves. De acordo com o Banco Central, 141,6 milhões de pessoas utilizam o serviço.

Com tamanha praticidade, facilidade e instantaneidade oferecida através dos pagamentos, a modalidade PIX atraiu também os fraudadores, que, a partir dessas facilidades, se utilizam de diversos meios para cometer crimes.

No Golpe do Pix Errado, o criminoso envia um Pix para a conta da vítima. Logo em seguida, manda uma mensagem ou liga dizendo que o Pix foi enviado por engano e pede para que a pessoa devolva o dinheiro. Só que ao invés de dar a chave Pix da transferência original, o golpista fornece uma chave de uma terceira conta. Quando a vítima devolve o dinheiro para essa terceira conta, o bandido aciona o MED (Mecanismo Especial de Devolução) para tentar obter de volta o Pix originalmente enviado à vítima. Se tiver êxito, além de receber o dinheiro enviado pela vítima, o bandido recebe também o valor pelo MED e a vítima fica no prejuízo.

Ao receber um pedido de estorno de Pix por qualquer motivo, o consumidor sempre deve fazer a transação para a conta original que o Pix foi feito. Para isso, a pessoa deve entrar em seu aplicativo bancário e, dentro das funcionalidades do Pix, utilizar a opção de devolução da transação recebida, que automaticamente envia o valor para a conta de origem.



GOLPE DO INVESTIMENTO FALSO

Desconfie de dinheiro fácil!

Este golpe consiste em uma falsa promessa de dinheiro fácil para atrair pessoas em situação de vulnerabilidade e dificuldade financeira. Usando um perfil falso e/ou contas invadidas de pessoas muito conhecidas, os criminosos divulgam uma tabela com valores de investimentos e destacam seus possíveis e grandiosos retornos. Aproveitando-se da urgência e da escassez de recursos de suas vítimas em decorrência da situação em que se encontram, simulam uma oportunidade imperdível, que seria a solução para seus problemas, mas que precisa ser acessada de imediato, sem permitir que a vítima pense muito e levando-a a proceder com o investimento no impulso. O argumento mais comum utilizado é o de que a oportunidade vai acabar, restando apenas mais uma única vaga disponível.

É de se estranhar os retornos prometidos, são valores muito altos, sem qualquer tipo de embasamento ou garantia. Mas pensando justamente nisso, os criminosos contam com a ajuda de falsas testemunhas e falsos relatos de que o investimento realmente é seguro e dá certo, chegando até mesmo a alugar casas, carros e objetos de luxo, para enganar as vítimas.

Mas lembre-se de que nenhum ganho vem fácil, e como forma de evitar cair nesse golpe, desconfie de promessas como essas, busque investigar mais a fundo a procedência dos perfis. Você também pode verificar se há reclamações do investimento junto ao PROCON, à plataforma "www.consumidor.gov.br" ou em sites de reclamações como o "www.reclameaqui.com.br", ou se há atuação do Ministério Público divulgada na plataforma "www.consumidorvencedor.mp.br". Jamais transfira qualquer valor sem se certificar de que se trata de um investimento legalizado e reconhecido pelo Banco Central.

FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Desconfie de ligações do banco!

Os criminosos se passam como atendentes das instituições bancárias/financeiras, dizendo para vítima que sua conta foi invadida, ou que há uma ou mais compras com valores altos em seu cartão de crédito, sendo necessário que o cliente tome uma série de providências e confirme uma infinidade de dados sob o argumento de, não o fazendo, serem confirmadas transações que teriam sido "bloqueadas pelo setor de segurança do banco".

Na verdade, o fraudador usa do referido artifício para envolver a vítima em uma trama, levando-a não só a fornecer dados, mas também a fazer procedimentos envolvendo sua conta, como, por exemplo, instalar um aplicativo ou até mesmo autorizar algum tipo de transação (como aumento de limite diário de transferências) online.

Em alguns casos, os criminosos se utilizam de números de telefone bem parecidos com os que constam geralmente nos cartões das vítimas e podem ter informações pessoais, como o número de CPF da vítima, induzindo-a a erro. Em outros, eles se passam não somente por atendentes, mas também criam outros personagens para coagirem as vítimas, por exemplo, falsos delegados de polícia afirmando que se a pessoa não tomar as providências orientadas, será considerada participante da fraude e poderá ser presa.

Após dar todos os dados solicitados e fazer os procedimentos requeridos, a vítima transfere todo controle de sua conta aos criminosos, que praticam saques, transferências, contratações de empréstimos, ou seja, toda e qualquer operação habilitada a ser feita de forma virtual (internet banking ou aplicativo) e, fatidicamente, a vítima só toma conhecimento quando consegue efetivamente entrar em contato com o real SAC do banco ou comparece à agência presencialmente.

Caso receba alguma ligação do banco, desconfie! Especialmente se pedirem que forneça dados pessoais, instale aplicativos, realize operações ou habilitações na conta. Desligue e ligue para o telefone do seu banco ou entre em contato com o gerente da sua conta.

GOLPE DO BOLETO FALSO

Confira quem está lhe cobrando!

O Golpe do Boleto Falso é uma fraude em que criminosos enviam boletos bancários falsificados para as vítimas, fazendo com que elas paguem valores que vão diretamente para contas dos golpistas, através do código de barras falso ou até mesmo de QR Codes. Esses boletos podem parecer verdadeiros, uma vez que os golpistas utilizam estruturas, cores e até mesmo logomarcas de empresas e bancos, e são frequentemente enviados por WhatsApp, e-mail, correio ou até mesmo entregues pessoalmente. Quando isso ocorre, os golpistas se passam por empresas conhecidas, como concessionárias de serviços públicos (empresas de fornecimento de energia elétrica e água), bancos, escolas ou lojas, para enganar as pessoas.

Dicas: Sempre confira as informações constantes nos boletos e, após a leitura do código de barras, observe qual beneficiário aparece (para quem o boleto será pago)!



Vale observar também:

Os primeiros três dígitos do código de barras devem corresponder aos do banco que aparece no boleto.

O CPF ou CNPJ do beneficiário informados no boleto devem corresponder ao nome da empresa ou pessoa a quem se vai pagar.

Você pode consultar esses números na internet. Se tiver qualquer dúvida, ligue para o banco ou para a empresa que está fazendo a cobrança.

CAPTURADOR DE SESSÕES

Cuidado com arquivos enviados por estranhos!

Esta fraude consiste no envio para a vítima de um documento no formato PDF ou de um e-mail contendo um arquivo que, se aberto, infecta o dispositivo, celular ou computador, por meio de vírus. O vírus notifica o criminoso quando um aplicativo ou site bancário é aberto, o que permite a captura de dados de acesso à conta bancária da vítima.

Evite clicar ou abrir documentos enviados sem antes verificar a procedência e o endereço eletrônico utilizado para o envio. Vale também utilizar serviços de antivírus que poderão alertá-lo sobre o perigo iminente ao abrir um documento.

Cuidado: Os documentos ou e-mails enviados sempre tentarão atraí-lo para clicar, como no exemplo abaixo!

GOLPE DA RESTITUIÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA

O criminoso utiliza um e-mail falso que parece ter sido enviado pela Receita Federal, pedindo para a vítima atualizar alguma informação ou regularizar seu IR para receber a restituição. Ao clicar no link para fazer o procedimento, um programa malicioso é instalado no computador ou celular para roubar os dados da vítima.

Acesse sempre o site oficial da Receita Federal para qualquer informação referente a seu Imposto de Renda.

GOLPE MOTOBOY

O banco nunca pede a devolução do seu cartão!

O Golpe do Motoboy é uma estratégia fraudulenta que tem como alvo principalmente pessoas idosas, mas pode afetar qualquer um. Os golpistas se passam por funcionários de instituições financeiras ou empresas de cartão de crédito, utilizando diversas táticas para ludibriar suas vítimas.

Como Funciona:

- 1. Contato Telefônico:** Os golpistas entram em contato com a vítima por telefone, identificando-se como funcionários de uma instituição financeira ou empresa de cartão de crédito. Eles alegam que houve atividades suspeitas na conta da vítima ou que é necessário atualizar informações de segurança.
- 2. Engano e Manipulação:** Utilizando técnicas de manipulação, os fraudadores conseguem persuadir a vítima a fornecer informações sensíveis, como números de documentos, senhas, códigos de segurança e até mesmo dados de cartão de crédito.
- 3. Envio do Motoboy:** Após obter as informações necessárias, os golpistas enviam um motoboy até a residência da vítima, alegando que é necessário retirar o cartão bancário para realizar uma suposta verificação ou bloqueio emergencial. Podem pedir para cortar o cartão, mas preservar o chip.
- 4. Transações Fraudulentas:** Com o cartão em mãos, os criminosos realizam saques, compras e outras transações fraudulentas, causando prejuízos financeiros significativos para a vítima.

Dica: Nunca entregue seu cartão e senha para terceiros!

TROCA DE CARTÃO

Nunca perca seu cartão de vista!

O Golpe de Troca de Cartão é uma prática fraudulenta que visa enganar os clientes de instituições financeiras durante transações em caixas eletrônicos ou em estabelecimentos comerciais. Essa estratégia criminosa pode causar grandes prejuízos financeiros para as vítimas. É crucial estar atento.

Como Funciona:

- 1. Abordagem Enganosa:** Os criminosos observam clientes em caixas eletrônicos ou estabelecimentos comerciais, aguardando o momento certo para agir. Eles se aproximam da vítima e oferecem ajuda sob o pretexto de serem funcionários do banco ou do estabelecimento.
- 2. Troca do Cartão:** Durante a transação, os fraudadores distraem a vítima ou utilizam técnicas de confusão para trocar o cartão bancário legítimo por um cartão falso ou inválido.

3. **Rápida Ação:** Após a troca do cartão, os golpistas agem rapidamente para utilizar o cartão original da vítima em saques, compras ou outras transações fraudulentas antes que a vítima perceba a troca.

Dica: Preste muita atenção ao utilizar caixas eletrônicos ou fazer pagamentos em maquininhas de cartão e caso perca seu cartão, bloqueie-o imediatamente!

GOLPES DO WHATSAPP

WHATSAPP CLONADO

Neste golpe, os criminosos entram em contato com a vítima se fazendo passar por representante de uma empresa em que a pessoa tem algum tipo de cadastro e solicitam um código de segurança que foi enviado por SMS, para manutenção, utilização ou confirmação de cadastro. Na verdade, esse código permite a clonagem da conta do Whatsapp e os golpistas enviarão mensagens para os contatos da vítima pedindo ajuda financeira via PIX ou cometendo outras fraudes.



GOLPE DO SORTEIO VIA WHATSAPP

Os criminosos se passam especificamente por uma clínica/loja que regularmente se comunica com seus clientes, oferecendo promoções e liquidações. Então, seguindo o mesmo padrão de mensagens, tentando convencer potenciais vítimas, divulgam um sorteio. Para participar do sorteio ou receber um prêmio, os criminosos pedirão para você passar os números que também lhe enviaram por SMS. Com isso, sequestram a conta de WhatsApp para promoverem mais golpes.

PERFIL FALSO NO WHATSAPP

Também pode ocorrer dos criminosos obterem, por meios fraudulentos, uma fotografia da vítima e informações sobre alguns de seus contatos (familiares ou amigos). Assim, mesmo utilizando um número telefônico diferente (que não é o da vítima), o criminoso cria um whatsapp com a fotografia da vítima e entra em contato com a família ou amigos tentando convencê-los a fazer uma transferência via PIX ou a pagar algum boleto para sanar uma falsa situação de urgência.

O golpista utiliza um número desconhecido, com a fotografia da vítima, sob argumento de que acaba de sofrer um assalto ou danificou o celular anterior ou mesmo que está utilizando novo número para fins pessoais e o antigo para cunho profissional.

Desconfie de contatos que, mesmo com uma fotografia de um familiar ou amigo, utilizam um número desconhecido, que aparece no seu whatsapp sem o nome. Caso seja solicitada uma transferência ou pagamento, entre em contato com o número anterior do seu familiar ou amigo.

Como agir?

Tanto no golpe da Clonagem do Whatsapp, quanto no do Perfil Falso ou do Sorteio, caso descubra ter sido vítima, avise imediatamente aos seus contatos que sua conta foi clonada e fraudadores estão utilizando seus dados pessoais para obter ganhos ilícitos.

Caso tenha sido a vítima que transferiu os valores aos fraudadores, registre o boletim de ocorrência junto à delegacia mais próxima (ou on-line, se o serviço estiver disponível no seu estado) e, entre em contato com sua instituição financeira para estornar o valor.

GOLPE DO ANIVERSÁRIO

Neste golpe, os criminosos entram em contato com a vítima dizendo que vão enviar um presente de aniversário e que a pessoa só precisa pagar uma taxa de entrega. Os golpistas dizem que não aceitam dinheiro em espécie e que, na hora da entrega, a taxa será paga com cartão. No momento de passar o cartão e digitar a senha, o crime acontece. O cartão de crédito pode ser clonado, dependendo do tipo de máquina que o criminoso estiver usando ou o criminoso pode decorar a senha da pessoa. Também pode ocorrer do criminoso dizer que a máquina está com problemas para tentar efetuar a cobrança várias vezes.

AMEAÇA CONTENDO DADOS PESSOAIS

Neste golpe, o criminoso entra em contato com a vítima através do aplicativo de mensagens, na tentativa de extorqui-la por meio de ameaças à integridade moral e física. Para causar impacto, o criminoso apresenta relatório obtido através de dados vazados, contendo diversas informações pessoais da vítima e de parentes próximos. Neste momento, o criminoso solicita o pagamento de uma quantia através de PIX. Mesmo efetuando o bloqueio do número do golpista, novas tentativas de outros números serão efetuadas. É importante manter a calma e não fazer nenhum tipo de transferência de valores. Acione a Polícia e faça um registro de ocorrência.

DICAS PARA SE PREVENIR

- **Mantenha seus dados seguros:** Nunca compartilhe informações pessoais ou financeiras por telefone, e-mails ou mensagens.
- **Verifique a autenticidade:** Não clique em links de e-mails, SMS ou mensagens que você não tenha certeza da origem. Golpistas costumam criar sites falsos e enviar mensagens falsas que imitam o banco ou empresas para roubar dados.
- **Use senhas fortes:** Crie senhas complexas e diferentes para cada conta e ative a autenticação de dois fatores sempre que possível. Além disso, procure utilizar a biometria e o reconhecimento facial para acesso a aplicativos de bancos.
- **Fique atento aos alertas e às orientações do seu banco:** acesse o site das instituições financeiras e verifique as notificações enviadas no aplicativo do banco.
- **Verifique a URL do site do banco:** Sempre acesse o site do banco diretamente, digitando o endereço correto no navegador. Verifique se o endereço começa com "https://" e tem o ícone de cadeado na barra de navegação.
- **Cuidado com ligações falsas:** Desconfie de ligações em que alguém se passe por um representante do banco, pedindo que você faça transferências ou forneça dados. Em caso de dúvida, desligue e entre em contato com o banco diretamente.
- **Informe-se:** Para se proteger, é importante conhecer as novas táticas de golpes.
- **Ative alertas de transação:** Configure alertas de SMS



ou notificações por aplicativo para receber informações sobre cada transação realizada na sua conta. Isso permite identificar rapidamente qualquer movimento suspeito.

- **Fique atento a transações suspeitas:** Reporte qualquer atividade incomum imediatamente.
- **Instale e/ou ative os dispositivos de segurança:** Instale em seu celular e/ou computador dispositivos para impedir o acesso de criminosos. Os mais comuns são softwares de segurança, como programas antivírus e antimalware, que filtram as tentativas de ataques virtuais e bloqueiam acessos não autorizados.
- **Senhas Armazenadas:** Evite salvar senhas no navegador! Embora as senhas sejam criptografadas, são armazenadas em locais previsíveis e de fácil acesso. A chave de criptografia fica armazenada em local já conhecido e torna-se uma tarefa simples explorar esta vulnerabilidade. Existe uma classe de malware que explora este recurso, fornecido como uma facilidade pelos navegadores.

O QUE FAZER SE VOCÊ FOR VÍTIMA DE UMA FRAUDE?

Se você foi mais uma vítima de fraudes bancárias, mantenha a calma e concentre-se nas ações necessárias para aumentar suas chances de recuperar ou diminuir o prejuízo.

- **Contate o banco imediatamente:** Informe o ocorrido e conteste a operação, informando que foi vítima de uma fraude.
- **Bloqueie a conta ou o cartão de crédito, se necessário.**
- **Documente tudo:** Anote todos os detalhes do atendimento do banco e do golpe sofrido, incluindo data, hora, valor envolvido, a maneira com que foi enganado e todas as informações relevantes.
- **Faça um boletim de ocorrência:** Relate todos os detalhes do ocorrido à polícia.

CASO NECESSÁRIO USE O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED)

Consumidor você sabia que pode ter seu PIX devolvido?

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi criado pelo Banco Central (Resolução BCB nº 103, de 08/06/2021) para auxiliar possíveis vítimas de golpes com PIX e facilitar o pedido de devolução dos valores em duas situações:

1. **confirmação de uso do PIX para aplicação de golpe; e**
2. **falha operacional nos sistemas das instituições envolvidas na transação.**

No caso de fraude, o consumidor pode e deve fazer uma solicitação de devolução do PIX que fez ao ser enganado. Já o recebedor pode ter um PIX devolvido, a pedido da instituição financeira do consumidor pagador ou da sua própria instituição, quando o pagador informar que a transação foi originada de um golpe ou em caso de falha em sistema de uma das instituições envolvidas na transação.

Daí a importância do consumidor registrar logo o MED, inclusive porque geralmente os criminosos rapidamente retiram os valores da conta onde foram depositados! Geralmente essa reclamação é feita na própria Central de Atendimento do seu banco, por aplicativo ou telefone. O seu banco irá avisar ao banco do suposto golpista em, no máximo, meia hora, para que os valores disponíveis na conta sejam bloqueados. Os dois bancos terão até 7 dias corridos para analisar o caso e concluir sobre a fraude.

CELULAR SEGURO

O Celular Seguro é um aplicativo criado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública que comunica as operadoras de telefonia e instituições financeiras sobre o roubo, furto ou extravio de um telefone celular. Em uma emergência, o consumidor ou a pessoa de confiança cadastrada por ele poderão solicitar o bloqueio do aparelho, da linha telefônica e dos aplicativos bancários.

O serviço é gratuito e está disponível para download nas lojas de aplicativos.



Os cadastros estão centralizados na conta gov.br, que precisará ser utilizada para acessar o aplicativo.



FRAUDES BANCÁRIAS: FURTO MEDIANTE FRAUDE, ESTELIONATO MEDIANTE FRAUDES ELETRÔNICAS

Há vários tipos de fraudes bancárias, portanto, podem configurar crimes diversos. Hoje, contudo, essas modalidades são normalmente enquadradas como crimes de Furto mediante fraude eletrônica e estelionato ou estelionato mediante fraude eletrônica. No caso do furto mediante fraude eletrônica, o crime tem início com estratégias eletrônicas – clonagem de WhatsApp, contaminação por vírus, links de acesso aos aparelhos eletrônicos, capturas de sessões que infectam dispositivos e computadores - através das quais o agente criminoso consegue recolher dados da vítima. De posse dessas informações, os criminosos atuam para a subtração efetiva de valores bancários, contratação de empréstimos, etc., causando severos prejuízos.

Em modalidades criminosas mais antigas, os agentes criminosos atuavam dentro das agências bancárias acoplando aparelhos sobre caixas eletrônicos, os conhecidos “chupa cabra”, componentes capazes de clonar os dados do cartão de crédito/bancário, a partir dos quais o criminoso conseguirá, posteriormente, fazer compras, pagar serviços ou contrair empréstimos, tudo em nome da vítima.

Hoje, contudo, com as redes sociais e a ampliação do mundo digital, os criminosos aperfeiçoaram seus modos de agir, tornando-se comuns as páginas falsas na internet, os e-mails fraudulentos com capturas de sessões, as páginas falsas do Instagram, assim como as mensagens de SMS. Por essas vias, as vítimas são constantemente enganadas à distância, mantidas em erro e acabam clicando em links suspeitos que constituem chaves de acesso do criminoso para obter suas informações pessoais, incluindo, além de dados, senhas bancárias.

Essas condutas configuram crime do **art. 155 § 4º-B do CP**, cuja pena varia de **4 a 8 anos de reclusão e multa, podendo alcançar penas maiores, quando o crime for qualificado**. Isto é, sempre que o furto, a subtração de valores bancários, for cometido mediante fraudes, por meio de dispositivos eletrônicos ou informáticos, conectados ou não à rede de computadores, com ou sem violação de mecanismos de segurança ou a atualização de programa malicioso, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo, ocorrerá o **furto mediante fraude eletrônica**, conforme prevê o Código Penal desde a lei 14.155/21.

Haverá modalidades de fraudes bancárias, contudo, capazes de configurar outro delito. São os casos de estelionato mediante fraude eletrônica. Grosso modo, trata-se de um estelionato comum, porém dotado de elementos específicos e penas mais severas. Esse novo crime também foi inserido no Código Penal brasileiro através da Lei nº 14.155/21 e sua pena pode variar de 4 a 5 anos de reclusão e multa, podendo alcançar penas maiores quando o crime for qualificado. Isso é, se o estelionato for cometido:





- a. com a utilização de informações fornecidas pela vítima;
- b. ou com utilização de informações fornecidas por terceiro induzido a erro;
- c. por meio de redes sociais,
- d. contatos telefônicos;
- e. envio de correio eletrônico fraudulento; ou
- f. por qualquer outro meio fraudulento análogo.

Nesses casos, restará configurado o crime previsto no § 2º do art.171 do Código Penal. Nota-se a sutil diferença quando comparado com o crime de furto mediante fraude eletrônica, pois na fraude eletrônica o fornecimento de informação é concedido pela própria vítima. Enganada pela aparência de uma ligação telefônica falsa do banco ou mesmo a partir de uma página comercial falsa com descontos promocionais divulgados por meios eletrônicos, ela preenche formulários e fornece dados, pagando por produtos ou serviços que jamais serão entregues. Nota-se, portanto, que no estelionato eletrônico o agente não subtrai dados da vítima, pelo contrário, ele consegue iludir a vítima, fazendo com que ela própria forneça dados ou pague por produtos ou serviços inexistentes.


Telefones Úteis

DELEGACIA DE REPRESSÃO AOS CRIMES CIBERNÉTICOS:

 Av. Mal. Campos, 1236 - Bonfim, Vitória - ES, 29047-105

 (27) 3198-7081

DELEGACIA ESPECIALIZADA NA DEFESA DO CONSUMIDOR:

 Assembleia Legislativa do ES na Av. Américo Buaiz, 205, térreo, Enseada do Suá, Vitória - ES, 29.050-950

 (27) 3132 1921 / 3132-1922

INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-ES)

 procon.es.gov.br

 151

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

 ouvidoria.mpes.mp.br

 App MPES Cidadão

 127

DEMAIS COMARCAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Ressaltamos que o canal da Ouvidoria do Ministério Público pode ser acionado em qualquer comarca do Estado do Espírito Santo, mas caso o consumidor prefira, pode procurar a Delegacia de Polícia mais próxima (variável em cada Comarca).

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO:

 mprj.mp.br/comunicacao/ouvidoria

 **127**

PROCON-RJ

 procon.rj.gov.br

 **151**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>

<https://antifraudes.febraban.org.br/#golpe-do%20pix%20errado>



Comissão de
Direito Bancário

