



54% dos consumidores já foram vítimas de fraude, aponta pesquisa do SPC Brasil

Propaganda enganosa é o golpe mais frequente entre consumidores, com 31% dos casos. Para pesquisadores, maior parte dos brasileiros é descuidada e não se previne contra golpes

Uma pesquisa nacional realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) revela que 54% dos consumidores brasileiros foram vítimas de algum tipo de fraude nos últimos doze meses. De acordo com especialistas das duas entidades, este percentual é alto e representa 5,4 milhões de brasileiros, somente nas capitais do país. O estudo também mapeou os golpes mais frequentes e tentou estabelecer um perfil das vítimas dessas práticas fraudulentas.



46% Não vítimas (nenhuma fraude nos últimos 12 meses)

54% Vítimas (1 ou mais fraudes nos últimos 12 meses)

Logo de cara os pesquisadores concluíram que muitos brasileiros, mesmo sendo vítimas de golpe, nem sequer possuem plena consciência de que foram enganados. Quando perguntados se já foram vítimas de fato, apenas 28% da amostra disseram que sim, percentual bem menor do que o obtido, quando os pesquisadores fizeram perguntas estimulando as situações de fraude (54%).

Para José Vignoli, educador financeiro do portal **Meu Bolso Feliz** (<http://meubolsofeliz.com.br>) — uma iniciativa do SPC Brasil —, muitos consumidores não têm conhecimento sobre os próprios direitos e sobre as obrigações que os fornecedores precisam cumprir. “Em muitos casos os consumidores são fraudados e acham que estão lidando com uma situação normal. Esse desconhecimento é grave, porque deixa o golpista impune, estimula novas práticas e dificulta a vida do consumidor na hora de buscar um possível ressarcimento”, avalia.



28%
Percepção

X



54%
Realidade



Golpes mais frequentes

Os pesquisadores procuraram também identificar quais eram as modalidades de fraude mais frequentes entre as vítimas. Para isso, foram classificados 19 tipos diferentes de golpes, comumente encontrados no comércio, no setor de serviços, no sistema bancário e na internet.

O golpe mais citado pelos consumidores pesquisados foi a propaganda enganosa, com um em cada três casos (31%), seguida pela prática de entregar um serviço diferente do que foi inicialmente contratado, com 21% dos casos. Dificuldades de acionar a garantia após a compra de um produto e problemas com combustível adulterado aparecem na sequência da lista, com 12% e 10% dos casos, respectivamente.

Fraudes mais ocorridas nos últimos 12 meses



Com um percentual de ocorrência inferior, aparecem as fraudes com cartão de crédito (5%) e o golpe da pirâmide financeira (5%). Na avaliação de Vignoli, as fraudes do sistema bancário (clonagem de cartão de crédito, de cartão de débito, roubo de senhas de banco etc) possuem um forte apelo midiático pelo fato de serem abordadas constantemente na mídia. “Essa superexposição faz surgir um senso comum de que as fraudes bancárias são mais frequentes do que outros golpes que temos na praça, quando os números das pesquisas apontam justamente o contrário”, explica.

Perfil da vítima

Um dos objetivos do estudo foi justamente o identifica o perfil dessas vítimas. No entanto, os pesquisadores perceberam que não existem características determinantes entre os fraudados como idade, escolaridade e classe social, mas sim uma semelhança de atitude e comportamento entre eles.

Para chegar a essa conclusão, os entrevistados foram agrupados em três grupos — de baixo, médio e alto risco — de acordo com a predisposição de



cada um a correr perigo em situações simples do dia a dia como dirigir fora do limite de velocidade, ter ou não o hábito de passar antivírus atualizado no computador ou o costume de mudar as senhas de e-mail ou de cartões.

Feito isso, a pesquisa mostrou que a maioria dos consumidores — entre vítimas e não vítimas — se divide entre pessoas de médio risco (40%) e alto risco (43%). “Só 17% foram considerados consumidores de baixo risco. Isso indica que, no geral, o consumidor brasileiro tende a ter um comportamento não muito cuidadoso, o que, segundo o estudo, também aumenta a probabilidade dessa pessoa ser vítima de uma fraude”, explica o gerente financeiro do SPC Brasil, Flávio Borges.



E de quem é a culpa?

Como uma forma de tentar entender por que o consumidor tinha sido alvo daquele golpe, os pesquisadores perguntaram para os entrevistados de quem teria sido a culpa por terem sido fraudados. Para 69% das vítimas, a culpa foi das empresas, que agiram de ma-fé para tentar enganar intencionalmente o consumidor. Por outro lado, 25% dos entrevistados se consideram os principais culpados pelo fato de terem sido ingênuos ou descuidados.

Mudança de comportamento

Os pesquisadores também concluíram que ser vítima de algum tipo de fraude tende a gerar uma mudança de comportamento. No geral, as pessoas que já foram alvo de golpes passam a ter atitudes mais cautelosas. No caso do golpe da propaganda enganosa, 95% dos consumidores disseram que mudaram a



própria conduta e agora estão mais atentos diante de anúncios publicitários que oferecem oportunidades únicas a preços milagrosos.

A mesma coisa acontece com os consumidores que tiveram problemas com os termos de garantia de produtos: 67% dos entrevistados agora afirmam ler atentamente os contratos antes de assiná-los. “Como vivenciar situações de fraude é ruim e traumático, é natural que o consumidor adote posturas diferentes diante de novos casos”, conclui Flávio Borges.

Confira dez dicas para se prevenir de fraudes

- 1) Saiba de quem você está comprando um determinado produto ou serviço e certifique-se da idoneidade da empresa. Serviços do SPC Brasil como o [Relatório Completo de Empresas](#) e o [Localiza Empresas](#) disponíveis para compra na loja online (www.spcnet.com.br) ajudam o consumidor a conhecer a reputação da empresa, por meio de um amplo relatório de informações cadastrais e creditícias, dependendo da escolha do produto.
- 2) Desconfie de produtos com preço muito abaixo do praticado pelo mercado. Pesquise sobre a reputação da empresa e sempre exija nota fiscal. Essas atitudes resguardam o consumidor, caso ele tenha que fazer uma eventual troca do produto ou venha pedir algum ressarcimento;
- 3) Leia contratos e termos de garantia atentamente, antes de assiná-los. Em muitos casos, nem tudo o que está escrito em um contrato é legal, fazendo com que algumas cláusulas, na prática, sejam nulas. Em caso de dúvida, consulte alguém que possa te auxiliar;
- 4) Procure abastecer sempre no mesmo posto e que tenha uma bandeira confiável. Assim, você sempre poderá acompanhar o rendimento e o desempenho do veículo. Isso também facilita na hora de cobrar uma possível indenização, caso o posto tenha vendido gasolina adulterada;
- 5) De modo geral, bancos não se comunicam com os clientes por e-mail. Desconfie ao receber extratos ou faturas do seu banco por e-mail;
- 6) Jamais confirme dados pessoais ou bancários por telefone. Caso tenha que atualizar algum cadastro, procure pessoalmente a empresa ou ligue diretamente no serviço de atendimento ao consumidor;



7) Evite acessar seu e-mail ou o site do seu banco em computadores públicos e instale um antivírus em seu celular e computador pessoal. Atualize-os e faça a varredura com frequência;

8) Utilize o botão "sair" ou equivalente ao sair de sites com senhas, inclusive de bancos, programas e redes sociais. Isso evita que seus dados pessoais fiquem armazenados no computador;

9) Prefira os cartões de crédito com chip. Além de dificultarem a clonagem, eles exigem a senha do correntista;

10) Desconfie de resgates de prêmios oferecidos presencialmente, por email ou SMS em que você precise depositar algum valor para recebimento a tal quantia. De maneira geral, tenha muito cuidado com oportunidades de ganho fácil. Pode se tratar de um golpe.

Metodologia

O estudo foi realizado com moradores das 27 capitais brasileiras, com idade igual ou acima a 18 anos, de ambos os sexos, de todas as classes econômicas e que possuem renda própria. Foram entrevistadas vítimas e também não vítimas de fraudes. A amostra abrangeu 665 casos, gerando uma margem de erro, no geral, de 3,8 pontos percentuais para um intervalo de confiança de 95%.

Acesse a íntegra da pesquisa em
<https://www.spcbrasil.org.br/imprensa/pesquisas>

Confira dicas sobre Educação Financeira no portal **Meu Bolso Feliz**
www.meubolsofeliz.com.br

Equipe de imprensa do SPC Brasil:

Guilherme de Almeida
(61) 3213-2030 | (61) 9536 9800 | (61) 3049-9550
guilherme.dealmeida@inpressoficina.com.br

Vinícius Bruno
(11) 3251-2035 | (11) 9-7142-0742 | (11) 9-4161-6181
vinicius.bruno@inpressoficina.com.br