RAPHAEL ARAUJO
ADVOCACIA CIVIL, TRABALHISTA E CRIMINAL

GUIA GRATUITO

Caiu em golpe de compra online? As primeiras 24 horas

Ao terminar, você vai saber o que fazer na primeira hora, quais provas salvar hoje, onde registrar a ocorrência e o que precisa estar na mão se o caso for para a Justiça.

Dr. Raphael Araujo · Advogado · OAB/SP 537.366
WhatsApp **(11) 98178-4696** · raphaelaraujo.adv.br
Rua Francisco Marengo, 2029B, sala 4 · Tatuapé · São Paulo/SP

Você viu um anúncio, achou o preço bom, pagou no Pix e o produto não veio. Ou o site desapareceu. Isso acontece todos os dias, e vai acontecer mais na Black Friday, que neste ano cai em 27 de novembro. Dá para correr atrás do dinheiro, sim — mas o tempo trabalha contra você: o valor passa de conta em conta em poucas horas. Este guia mostra, em ordem, o que fazer agora, o que guardar antes que o anúncio saia do ar e onde registrar cada passo.

1. A primeira hora: faça nesta ordem

Não espere o vendedor responder. Não espere "até amanhã". Cada hora que passa diminui a chance de o dinheiro ainda estar na conta de quem recebeu.

Comece pelo banco. Depois a polícia. Depois as provas. Mas se você estiver sozinho e com pouco tempo, salve as provas primeiro, porque elas podem desaparecer em minutos — o banco continua lá às 3 da manhã, o anúncio não.

- Abra o aplicativo do seu banco e procure o Pix que você fez. Peça a devolução pelo mecanismo do Pix para fraude. No app, costuma aparecer como "contestar", "relatar golpe" ou "devolução" dentro do extrato ou da área do Pix.
- Se não encontrar no app, ligue na central do banco, diga com estas palavras: "fui vítima de fraude em compra pela internet e quero abrir o pedido de devolução do Pix". Exija o número do protocolo.
- Se pagou no cartão de crédito, peça ao banco ou à administradora a contestação da compra. Peça protocolo também. Confira a fatura e marque a cobrança.
- Se pagou por boleto e ele ainda não venceu, peça o cancelamento. Se já pagou, guarde o comprovante.
- Cancele qualquer débito automático, assinatura ou cobrança recorrente ligada àquele site ou àquela loja.
- Não pague nada a mais. Taxa de liberação, frete extra, "Pix de confirmação", "seguro da entrega": é o mesmo golpe continuando.
- Anote tudo num papel ou nas notas do celular: data, hora, nome de quem atendeu e número de protocolo de cada contato.

2. O pedido de devolução do Pix tem prazo — e depende de ainda haver dinheiro lá

O Pix tem um caminho próprio para casos de fraude. Quando você avisa, seu banco comunica o banco de quem recebeu e pede o bloqueio e a devolução do valor.

Duas coisas limitam esse pedido. A primeira é o prazo: ele é contado a partir da transferência e não é eterno. A segunda é mais importante no dia a dia: só volta o dinheiro que ainda estiver nas contas rastreadas. Golpista profissional saca, divide e espalha o valor em minutos.

Por isso o aviso é hoje, não amanhã. E pergunte ao seu banco qual é o prazo exato que vale no seu caso: as regras do Pix foram alteradas pelo Banco Central várias vezes ao longo de 2026, e quem responde oficialmente pelo seu pedido é a sua instituição.

Esse caminho é para fraude. Ele não serve para arrependimento de compra, erro de digitação da chave nem briga comercial com loja de verdade.

- Faça o pedido por escrito quando possível (app, chat do banco, e-mail) e guarde o protocolo.
- Pergunte ao banco: qual é o prazo para pedir? Em quanto tempo vocês respondem? O valor foi bloqueado?
- Entenda desde já: a devolução pode ser total, parcial ou nenhuma. Não é garantida.
- Se o banco negar, peça a recusa por escrito, com o motivo. Esse documento vale muito depois.
- Guarde o comprovante do Pix em PDF, baixado no próprio aplicativo — ele traz o nome e o CPF ou CNPJ de quem recebeu.

3. Provas: salve hoje, antes de o anúncio sair do ar

Perfil de golpe e site falso somem em horas. Quando você procurar de novo, não vai achar. E sem prova o caso trava, tanto na polícia quanto na Justiça.

Reserve quinze minutos e salve tudo. Depois mande para o seu próprio e-mail, para ter uma segunda cópia fora do celular.

Vale lembrar que print de conversa é aceito como prova, mas quanto mais completo, melhor: salve a conversa inteira, não só o trecho que te interessa.

- Print do anúncio inteiro, com o preço e, se der, com a data e a hora aparecendo na tela.

- Print do perfil: nome, @, foto, biografia, número de seguidores, data de criação se aparecer.
- O link completo do site e o @ do perfil, copiados e colados num bloco de notas (em texto, não só na imagem).
- Print da tela de pagamento, mostrando a chave Pix e o nome de quem iria receber.
- Comprovante do Pix em PDF, ou a fatura do cartão com a cobrança destacada.
- A conversa inteira do WhatsApp, Direct ou chat do site. No WhatsApp, use "exportar conversa" para gerar o arquivo.
- Um vídeo curto da tela, rolando o anúncio e o perfil de cima a baixo.
- E-mails de confirmação de pedido, código de rastreio que nunca andou, nota fiscal se houver.

4. Boletim de ocorrência: como registrar pela internet em São Paulo

Isso é crime. Chama-se estelionato e está no artigo 171 do Código Penal. Quando a fraude é praticada por rede social, e-mail falso, site ou aplicativo, o próprio Código prevê pena maior: reclusão de 4 a 8 anos e multa (art. 171, § 2º-A). E se a vítima é idosa ou pessoa vulnerável, a pena aumenta de um terço ao dobro (art. 171, § 4º).

Em São Paulo o registro pode ser feito pela internet, 24 horas por dia, de graça, pela Delegacia Eletrônica da Polícia Civil. No menu de ocorrências existe a opção "Fraude e Estelionato" — é essa. O serviço vale para fato ocorrido dentro do Estado de São Paulo. Tenha RG (ou RNE) e CPF em mãos.

Depois de enviar, policiais analisam o relato. Você recebe por e-mail o boletim registrado ou o indeferimento, com orientações. Pode ser que entrem em contato para esclarecer ou corrigir algo. Guarde esse e-mail: o PDF do boletim é o documento que você vai usar no banco, no Procon e com um advogado.

Um detalhe que ajuda quem foi golpeado por gente de outro estado: a Lei 14.155/2021 incluiu no Código de Processo Penal a regra de que, no estelionato praticado mediante transferência de valores, a competência é definida pelo local do domicílio da vítima (art. 70, § 4º).

- Escreva data e hora exatas do pagamento.
- Escreva o valor e a chave Pix ou a conta que recebeu.
- Escreva o nome e o CPF ou CNPJ de quem recebeu, exatamente como está no comprovante.

- Escreva o endereço completo do site e o @ do perfil.
- Diga onde você viu o anúncio: Instagram, Facebook, WhatsApp, pesquisa do Google, marketplace.
- Diga o que foi prometido e o que não aconteceu (produto não entregue, produto diferente, site fora do ar).
- Diga que você já pediu a devolução ao banco e informe o número do protocolo.
- Relato curto, em ordem de tempo, só fatos. Sem opinião, sem desabafo, sem adjetivo.

5. Procon e consumidor.gov.br: registre e guarde o protocolo

O consumidor.gov.br é o canal oficial e gratuito do Governo Federal. Todo o procedimento é feito pela internet, do registro até a finalização. Para usar, é preciso ter conta gov.br de nível prata ou ouro. A empresa tem 10 dias para responder, contados do registro, e você tem 20 dias para avaliar a resposta como resolvida ou não resolvida, com nota de 1 a 5.

Há um limite importante: só é possível reclamar de empresa cadastrada no site, e a adesão é voluntária. Em golpe de site falso, quase nunca há empresa cadastrada. O próprio consumidor.gov.br orienta, nesse caso, a procurar Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis e os demais órgãos de defesa do consumidor.

No Procon-SP a reclamação é feita on-line pelo portal do consumidor. Há também atendimento presencial, com agendamento, na Rua Conselheiro Furtado, 503, Liberdade, São Paulo, das 9h às 17h. Atenção: o Procon-SP alerta que criminosos usam o nome do órgão em mensagens falsas, e que as comunicações oficiais vêm de endereços com domínio @procon.sp.gov.br — ninguém do Procon pede dados bancários nem promete indenização por mensagem.

Por que guardar o protocolo? Porque ele prova duas coisas: que existiu o problema e que você tentou resolver pelos caminhos normais antes de ir à Justiça. Isso pesa.

- consumidor.gov.br: conta gov.br nível prata ou ouro; 10 dias para a empresa responder; 20 dias para você avaliar.
- Se a loja não estiver cadastrada, vá ao Procon ou ao Juizado Especial Cível.
- Reclame também na plataforma onde você viu o anúncio e peça a remoção do perfil ou do post.
- Se a compra foi em marketplace, abra a reclamação dentro do próprio marketplace e guarde o número do caso.
- Salve print ou PDF de cada protocolo que você receber. Não confie na sua memória.

6. Os 7 dias de arrependimento: quando valem de verdade

O Código de Defesa do Consumidor dá 7 dias para desistir de compra feita fora da loja física — por internet, por telefone, em casa. O prazo conta da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço (CDC, art. 49). Os valores pagos devem ser devolvidos de imediato e corrigidos (art. 49, parágrafo único).

O Decreto 7.962/2013 reforça: o site tem de informar como exercer o arrependimento, aceitar o pedido pelo mesmo canal usado na compra, mandar confirmação imediata de que recebeu e comunicar o banco ou a administradora do cartão para que a compra não entre na fatura ou seja estornada (art. 5º).

Agora a parte honesta: isso funciona contra loja real. Site de golpe não vai responder e-mail nem estornar nada. Se o vendedor era falso, o seu caminho é outro — devolução do Pix, boletim de ocorrência e provas.

E se a loja é verdadeira, só atrasou ou entregou errado? Aí vale o art. 18 do CDC: o fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema; passado isso, você escolhe entre a troca do produto, a devolução do dinheiro corrigido ou o abatimento do preço. Para pedir reparação de danos, o prazo é de 5 anos a partir do momento em que você soube do dano e de quem o causou (CDC, art. 27).

- Os 7 dias contam do recebimento do produto, não da data da compra.
- Peça por escrito, pelo mesmo canal em que comprou, e guarde a confirmação.
- A loja deve avisar o cartão para não lançar ou para estornar a cobrança.
- Não vale para arrependimento de compra feita dentro da loja física.
- Em site de golpe, o arrependimento não resolve. Vá pelo banco e pelo boletim de ocorrência.

7. Três sinais de site falso — e como checar em dois minutos

Antes de pagar, olhe o básico. E não terceirize essa checagem: aplicativo, robô ou assistente automático não substitui a sua conferência. Quem decide se paga é você.

Os três sinais mais comuns: preço muito abaixo do mercado; Pix para conta de pessoa física, no CPF de alguém, em vez do CNPJ da loja; e endereço do site parecido com o verdadeiro, mas com uma letra trocada, um hífen a mais ou um final diferente (.shop, .top, .site).

A checagem é simples. O Decreto 7.962/2013, art. 2º, obriga todo site de comércio eletrônico a mostrar, em local de destaque e de fácil visualização: nome empresarial e CNPJ (ou CPF), endereço físico e eletrônico, características essenciais do produto, o

preço com as despesas adicionais discriminadas, as condições integrais da oferta e qualquer restrição. Se o site não traz isso, já é motivo para fechar a aba.

- Procure CNPJ, endereço físico e e-mail no próprio site, geralmente no rodapé ou em "quem somos".
- Confira esse CNPJ no serviço oficial de consulta do gov.br: veja razão social, situação cadastral e os sócios. Nome que não tem nada a ver com a loja é sinal ruim.
- Compare: o nome de quem vai receber o Pix é o mesmo da loja? Se não for, pare.
- Digite você mesmo o endereço do site no navegador, letra por letra. Não clique no link do anúncio.
- Se o site termina em .br, você pode consultar o domínio no registro.br.
- Pesquise o nome da loja junto com a palavra "reclamação" e veja o que aparece.
- Quando puder escolher, prefira cartão de crédito a Pix: o cartão permite contestar a compra; o Pix, uma vez feito, depende de o dinheiro ainda estar lá.

Checklist: o que separar e conferir

☐ Comprovante do Pix em PDF, baixado no aplicativo do banco (traz nome e CPF/CNPJ de quem recebeu), ou a fatura do cartão com a cobrança marcada.

☐ Prints do anúncio, do perfil do vendedor e da tela de pagamento, com data e hora visíveis quando possível.

☐ O link completo do site e o @ do perfil, copiados em texto num bloco de notas.

☐ A conversa inteira exportada: WhatsApp, Instagram Direct ou chat do site — não apenas um trecho.

☐ Número de protocolo do pedido de devolução no banco e a resposta do banco por escrito (inclusive a negativa, se houver).

☐ PDF do boletim de ocorrência que chega por e-mail depois do registro na Delegacia Eletrônica.

☐ Protocolo do consumidor.gov.br e/ou do Procon, e o número do caso aberto no marketplace, se houver.

☐ RG (ou RNE), CPF e comprovante de endereço — pedidos nos registros oficiais.

Erros que fazem perder o direito

- Esperar o vendedor "resolver" por dois ou três dias antes de avisar o banco. Quando o aviso chega, o dinheiro já saiu das contas rastreadas e não há o que devolver.
- Não salvar prova na hora. O anúncio é apagado, o perfil é excluído, o site sai do ar — e sobra só o comprovante, sem mostrar o que foi prometido.
- Resolver tudo por telefone e não guardar protocolo nem resposta por escrito. Depois não há como provar que você avisou o banco no mesmo dia.
- Pagar mais uma vez para "liberar" o produto, o frete ou a devolução. É o mesmo golpe continuando, e o prejuízo dobra.
- Apagar a conversa com o golpista por raiva ou vergonha. Aquela conversa é, muitas vezes, a prova mais forte que você tem.

Ficou com dúvida no seu caso?

Vale conversar com um advogado quando o valor é alto, quando o banco negou a devolução por escrito, quando o vendedor é identificável (loja com CNPJ, marketplace, plataforma que hospedou o anúncio) ou quando o golpe veio acompanhado de uso indevido dos seus dados, abertura de crédito ou negativação do seu nome. É nesses casos que se discute a ação de indenização. O advogado vai precisar ver, antes de qualquer opinião: o comprovante do pagamento, o que foi anunciado, a conversa completa, o protocolo e a resposta do banco, o boletim de ocorrência e o protocolo do Procon ou do consumidor.gov.br. Com o material organizado, a análise é mais rápida e mais segura — cada caso tem particularidades e o resultado depende da prova e da situação concreta. Dúvidas sobre este guia podem ser enviadas pelo WhatsApp do escritório. Conteúdo informativo, não substitui a análise de um caso concreto — Raphael Araujo Advocacia, OAB/SP 537.366.

Falar no WhatsApp do escritório

Fontes oficiais:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14155.htm

https://servicos.sp.gov.br/fcarta/58530894-E128-4E25-ADEC-AB177394802A
https://delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia
https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/
https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1
https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/41
https://www.procon.sp.gov.br/
https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login
https://www.procon.sp.gov.br/alerta-de-golpes/
https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-cadastro-nacional-de-pessoas-juridicas
https://registro.br/tecnologia/ferramentas/whois/
https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2026-09/nova-regra-do-pix-amplia-prazo-para-contestar-golpe
https://raphaelaraujo.adv.br/golpe-do-pix-como-recuperar-seu-dinheiro/
https://raphaelaraujo.adv.br/golpe-do-pix-e-responsabilidade-do-banco/
https://raphaelaraujo.adv.br/golpe-promocao-falsa-saiba-como-agir-e-seus-direitos/
https://raphaelaraujo.adv.br/compra-online-que-nao-chegou-saiba-quais-sao-seus-direitos/
https://raphaelaraujo.adv.br/direito-de-arrependimento-devolucao-em-compras-online/
https://raphaelaraujo.adv.br/comprou-pela-internet-e-se-arrependeu-entenda-como-funciona-o-prazo-de-sete-dias/
https://raphaelaraujo.adv.br/print-de-whatsapp-vale-como-prova-na-justica/
https://raphaelaraujo.adv.br/fiz-um-boletim-de-ocorrencia-o-que-acontece-agora/
https://raphaelaraujo.adv.br/agendamento/

Material informativo, atualizado em 18/11/2026. Não substitui a análise individual de cada caso por advogado.