RAPHAEL ARAUJO
ADVOCACIA CIVIL, TRABALHISTA E CRIMINAL

GUIA GRATUITO

Golpe bancário e Pix: o que fazer nas primeiras 48 horas

Ao terminar, você vai saber o que fazer em cada uma das primeiras 48 horas, quais provas guardar e por que elas decidem o caso.

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

Se você caiu em um golpe, as primeiras horas valem mais do que tudo. O dinheiro ainda pode estar na conta do golpista, as mensagens ainda estão no seu celular e o banco ainda não respondeu nada por escrito. Este guia mostra o que fazer, em que ordem, e o que guardar. No fim, o que decide um caso de golpe bancário é a prova.

Passo a passo: as primeiras 48 horas

Siga na ordem. Cada etapa gera um documento, e é o documento que conta depois.

NAS PRIMEIRAS 2 HORAS. Primeiro, não apague nada: tire print de tudo — conversas, e-mails, SMS, o número que ligou, o perfil que te chamou, os comprovantes. Depois de apagar, não tem volta. Em seguida, ligue para o banco pelo telefone do verso do cartão ou pelo atendimento do aplicativo e abra reclamação com PROTOCOLO. Diga com estas palavras: "fui vítima de fraude", "quero registrar uma reclamação" e "me passe o número do protocolo". Anote protocolo, data, hora e o nome de quem atendeu. Sem protocolo, para o banco aquela ligação não existiu.

Na mesma ligação, peça o bloqueio e a devolução pelo canal do banco. Se foi Pix, pergunte pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED) — em alguns aplicativos ele aparece como "contestar Pix" ou "relatar fraude". Peça também o bloqueio do cartão, a contestação das compras e o cancelamento de qualquer empréstimo que você não pediu. Atenção: pedir o MED não é garantia de dinheiro de volta — se o golpista já tirou o valor da conta, pode não haver o que devolver. É por isso que avisar na mesma hora muda tudo. Por último, troque as senhas do aplicativo do banco, do e-mail, da conta gov.br e do WhatsApp (ativando a confirmação em duas etapas).

NAS PRIMEIRAS 24 HORAS. Faça o boletim de ocorrência, pela delegacia eletrônica do seu estado ou presencialmente. Conte a história em ordem: data, hora, valores, a chave Pix de destino, o nome que apareceu na tela, como te abordaram. Guarde o número do B.O. Depois, formalize por escrito o que você falou no telefone: mande e-mail ou mensagem pelo canal do banco repetindo a conversa e citando o número do protocolo. E peça a gravação da ligação — as gravações das chamadas e o conteúdo das mensagens trocadas com o SAC devem ser mantidos por no mínimo noventa dias, contados da data do atendimento, e nesse período você pode requerer acesso (Decreto nº 13.135/2026, art. 19).

ATÉ 48 HORAS. Registre reclamação no Banco Central, no site do BC, na área de reclamação contra bancos e instituições financeiras, com login da conta gov.br — a resposta vem da instituição, não do Banco Central. Registre também no Procon e no consumidor.gov.br, a plataforma pública de solução de conflitos de consumo: cada

caminho gera um documento diferente. E cobre a resposta no prazo: as demandas não urgentes devem ser respondidas em até sete dias corridos, contados do registro (Decreto nº 13.135/2026, art. 21); se o caso é cobrança indevida ou serviço que você não solicitou, a suspensão deve ser concluída no prazo máximo de quarenta e oito horas (art. 21, § 3º).

Vale saber: o novo decreto do SAC (Decreto nº 13.135/2026, em vigor desde novembro de 2026) alcança também os serviços financeiros ofertados por meios digitais e sujeitos à regulação ou supervisão do Banco Central (art. 1º, parágrafo único, II). Por ele, o atendimento telefônico por pessoa humana deve existir das 8h às 20h, de forma ininterrupta, sete dias por semana (art. 14, § 1º); você tem direito de acompanhar suas demandas por protocolo (art. 18); e o início do atendimento não pode ser condicionado a você fornecer dados antes (art. 8º, parágrafo único).

- Hora 0: print de tudo, antes de qualquer coisa
- Hora 0: ligar no banco e anotar o número do protocolo
- Hora 0: pedir MED/bloqueio/contestação e trocar as senhas
- Até 24h: boletim de ocorrência e confirmação por escrito do que foi dito no telefone
- Até 24h: pedir, por escrito, acesso à gravação da ligação
- Até 48h: reclamação no Banco Central (login gov.br), no Procon e no consumidor.gov.br

As provas que decidem o caso

Monte uma pasta só para isso, no celular e no papel. Não confie apenas na galeria do telefone: mande os prints para o seu próprio e-mail no mesmo dia, para ficarem guardados em outro lugar e com data.

Por que isso importa tanto: o Código de Defesa do Consumidor prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, "inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente" (art. 6º, VIII). Verossímil é isso: uma versão coerente e apoiada em alguma prova. Os papéis que você juntar nas primeiras 48 horas são o que torna a sua versão verossímil.

- Protocolo da reclamação no banco: número, data, hora e nome de quem atendeu
- Boletim de ocorrência: número e cópia
- Prints das mensagens (WhatsApp, SMS, e-mail, redes sociais) com data e hora visíveis na tela

- Registro das ligações: número que ligou, dia, horário e duração — a lista de chamadas do celular serve
- Extrato do dia do golpe e dos dias seguintes, mostrando a operação contestada e também o seu padrão normal de movimentação
- Comprovante do Pix ou da transferência, com a chave e o nome do destinatário
- Tudo que o banco enviou: e-mails, cartas e respostas pelo aplicativo
- Números de registro no Banco Central, no Procon e no consumidor.gov.br
- Se apareceu empréstimo: o contrato, se conseguir, e o extrato mostrando o crédito e as parcelas

Quando o risco é do banco e quando o banco diz que a culpa é sua

O Superior Tribunal de Justiça resumiu a regra em uma súmula: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479 do STJ, publicada no DJe de 1º/8/2012; o mesmo entendimento aparece no Tema 466 dos recursos repetitivos).

Em português claro: fortuito interno é o problema que nasce dentro da própria atividade do banco — é risco do negócio dele, não azar seu. E responder objetivamente quer dizer que não é preciso provar que o banco foi descuidado: basta mostrar a falha do serviço e o prejuízo. É a mesma lógica do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo qual o fornecedor de serviços responde "independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços".

Agora o outro lado. A mesma lei diz que o fornecedor de serviços só não é responsabilizado quando provar "a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro" (CDC, art. 14, § 3º, II). É nesse ponto que o banco se apoia quando foi a própria pessoa que entregou a senha, o código do aplicativo ou o cartão ao golpista.

Em 15 de julho de 2026, a Terceira Turma do STJ decidiu que a responsabilidade do banco no golpe da falsa central de atendimento não é automática: depende da demonstração de falha na prestação do serviço, como "a não identificação de transações incompatíveis com o perfil do cliente" ou "a insuficiência dos mecanismos de segurança". No caso julgado, as transferências não eram incompatíveis com o histórico da conta, e a conclusão foi de culpa exclusiva da vítima e de terceiros (REsp 2.209.868, relator ministro Humberto Martins).

Ou seja: não existe resposta automática para nenhum dos dois lados. Cada caso é analisado individualmente, e o que pesa é a prova — inclusive a prova de que aquela operação fugia completamente do seu padrão de movimentação.

- Costumam ser tratados como falha do serviço: empréstimo lançado no seu nome que você nunca contratou
- Conta aberta no seu nome por um terceiro
- Transferências em valor e horário totalmente fora do seu padrão, sem nenhum bloqueio ou aviso do banco
- Insuficiência dos mecanismos de segurança da instituição
- Costuma ser alegado como culpa exclusiva da vítima: senha, código do aplicativo ou cartão entregues ao golpista pela própria pessoa

Idoso e aposentado: atenção redobrada

Com aposentado e pensionista, o golpe costuma aparecer de duas formas: desconto que ninguém autorizou na folha do benefício e empréstimo consignado que a pessoa nunca contratou.

Comece conferindo, no aplicativo Meu INSS ou em gov.br/meuinss, o extrato de pagamento e o extrato de empréstimo consignado — é ali que aparecem desconto e contrato que você não reconhece. Depois, cobre a instituição financeira que fez o desconto e peça o cancelamento e a devolução dos valores, quando cabível, guardando o protocolo. Em seguida, registre reclamação nos canais oficiais (órgãos de defesa do consumidor, Banco Central e, conforme o caso, Defensoria Pública ou Juizado Especial), guardando protocolos, contratos e mensagens.

Para fechar a porta: no Meu INSS existe o serviço de bloqueio e desbloqueio de benefício para empréstimo. Entre com CPF e senha, vá em "Do que você precisa?" e digite "bloquear". É gratuito e feito totalmente pela internet, sem precisar ir ao INSS. Atenção: o pedido não pode ser feito por procurador, e não é possível contratar empréstimo consignado em benefício com procurador cadastrado. A Central de Atendimento do INSS atende pelo telefone 135, de segunda a sábado, das 7h às 22h (horário de Brasília).

Alerta oficial do INSS: o INSS não solicita senha, código de autenticação ou pagamento para liberar empréstimo consignado. Nunca forneça a senha do gov.br, códigos recebidos por SMS ou outros dados de acesso a terceiros, e nunca clique em link recebido de desconhecido para acessar a sua conta.

E se o valor já foi descontado? O Código de Defesa do Consumidor prevê que "o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e

juros legais, salvo hipótese de engano justificável" (art. 42, parágrafo único). Se esse direito cabe no seu caso é algo que depende da análise concreta do que aconteceu.

- Conferir o extrato de pagamento e o extrato de empréstimo consignado no Meu INSS
- Pedir por escrito, à instituição que descontou, o cancelamento e a devolução — e guardar o protocolo
- Bloquear o benefício para novos empréstimos no Meu INSS ("Do que você precisa?" → "bloquear")
- Central 135 do INSS: segunda a sábado, das 7h às 22h (horário de Brasília)
- Nunca passar senha do gov.br nem código de SMS para ninguém, nem para quem diz ser do INSS ou do banco

Prazos que não dão para perder

Prazo que passa não volta. Anote estes e, na dúvida sobre qual é o seu, pergunte antes de esperar.

Prazo de reclamação por vício do serviço é outro e é mais curto: trinta dias para serviço não durável e noventa dias para serviço durável (CDC, art. 26). Já a ação de reparação pelos danos causados por falha do serviço prescreve em cinco anos, contados do conhecimento do dano e de sua autoria (CDC, art. 27).

- Devolução de um Pix pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED): até 80 dias contados da transferência, segundo a regra do Pix divulgada pelo Banco Central — mas peça nas primeiras horas, porque a devolução depende de ainda haver recursos na conta
- Resposta do banco à sua demanda no atendimento, em casos não urgentes: 7 dias corridos contados do registro (Decreto nº 13.135/2026, art. 21)
- Suspensão de cobrança indevida ou de serviço não solicitado: concluída em até 48 horas (Decreto nº 13.135/2026, art. 21, § 3º)
- Guarda da gravação da ligação, com direito de pedir acesso: mínimo de 90 dias contados do atendimento (Decreto nº 13.135/2026, art. 19)
- Envio do histórico das suas demandas, sem custo: 5 dias úteis contados do pedido (Decreto nº 13.135/2026, art. 18, § 4º, I)
- Resposta da instituição à reclamação registrada no Banco Central: prazo regulamentar de 10 dias úteis
- Reparação por danos decorrentes de falha do serviço: prescreve em 5 anos (CDC, art. 27)

Aviso: este material é informativo

Este é um material informativo e educativo. Não é parecer jurídico, não é consulta e não substitui a análise de um advogado.

Cada caso de golpe bancário tem detalhes próprios — valor, canal usado, o que foi ou não entregue ao golpista, histórico da conta — e esses detalhes mudam a análise. Nada aqui é promessa ou garantia de resultado.

Checklist: o que separar e conferir

☐ Protocolo da reclamação no banco: número, data, hora e nome de quem atendeu

☐ Boletim de ocorrência: número e cópia (delegacia eletrônica do seu estado ou presencial)

☐ Prints das mensagens e registro das ligações, com data e hora visíveis

☐ Extrato do dia do golpe e dos dias seguintes, mais o comprovante do Pix com chave e nome do destinatário

☐ E-mails, cartas e respostas do banco pelo aplicativo

☐ Números de registro no Banco Central, no Procon e no consumidor.gov.br

☐ Se houve empréstimo: contrato (se conseguir) e extrato mostrando o crédito e as parcelas

☐ Para aposentado: extrato de pagamento e extrato de empréstimo consignado do Meu INSS

Erros que fazem perder o direito

- Apagar conversas, SMS, e-mails ou o histórico de chamadas — inclusive o que dá vergonha. É prova, e sem ela sobra a sua palavra contra a do banco.
- Aceitar acordo por telefone sem registro. Se o banco propõe algo, peça por escrito e com número de protocolo: proposta verbal não se prova.
- Ligar de volta para o número que te contatou. Desligue e ligue você, pelo telefone do verso do cartão — e nunca instale aplicativo de acesso remoto nem leia código de autenticação em voz alta.
- Fazer um novo Pix "para estornar" ou devolver dinheiro no WhatsApp. Banco não faz devolução assim; golpista pede exatamente isso.
- Deixar para depois. Quanto mais tempo passa, menor a chance de o dinheiro ainda estar na conta do golpista — e alguns prazos começam a correr no dia da operação.

Ficou com dúvida no seu caso?

Vale buscar orientação de um advogado quando o banco nega a devolução e não explica a negativa por escrito; quando aparece empréstimo, conta ou cartão que você não contratou; quando o nome foi negativado por uma dívida que nasceu do golpe; quando os valores são altos ou comprometem o orçamento da casa; quando a vítima é idosa, tem dificuldade de leitura ou dependia daquele dinheiro para remédio e comida; ou quando os prazos estão correndo e você não sabe o que já passou. Leve a pasta de provas na primeira conversa — ela encurta muito o caminho. A análise é individual e nenhum resultado pode ser prometido de antemão.

Falar no WhatsApp do escritório

Fontes oficiais:
https://arquivocidadao.stj.jus.br/index.php/sumula-479?sf_culture=pt_BR
https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2026/15072026-Sem-transacoes-incompativeis-com-perfil-de-cliente--banco-nao-responde-por-golpe-da-falsa-central.aspx
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2026/decreto/d13135.htm
https://www.gov.br/pt-br/servicos/bloquear-ou-desbloquear-beneficio-para-emprestimo
https://www.gov.br/inss/pt-br/direitos-e-deveres/pagamento-de-beneficios/consignacao-em-beneficios-do-inss-seus-direitos-e-medidas-de-seguranca

https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/central-135
https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/evite-golpes-e-fake-news-conheca-os-canais-oficiais-do-inss
https://www.bcb.gov.br/Nor/relcidfin/cap03.html
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-e-responsabilidade-do-banco/
https://raphaelaraujo.adv.br/golpe-do-pix-como-recuperar-seu-dinheiro/
https://raphaelaraujo.adv.br/fraude-bancaria-nao-deve-virar-prejuizo-do-cliente/
https://raphaelaraujo.adv.br/descontos-indevidos-no-inss-como-o-aposentado-deve-agir/
https://raphaelaraujo.adv.br/novas-regras-do-sac-o-que-o-consumidor-pode-exigir/

Material informativo, atualizado em 08/11/2026. Não substitui a análise individual de cada caso por advogado.