RAPHAEL ARAUJO
ADVOCACIA CIVIL, TRABALHISTA E CRIMINAL

GUIA GRATUITO

Golpe do QR Code e devolução do Pix: as primeiras 24 horas

Ao terminar, você vai saber o que conferir antes de confirmar um Pix, como pedir a contestação no aplicativo do banco dentro do prazo e quais provas guardar.

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

O QR Code é só um desenho. Dentro dele vai a conta que vai receber o dinheiro. Se alguém troca esse desenho, o dinheiro muda de dono e a tela do seu banco continua parecendo normal. Este guia mostra as três formas do golpe, o que conferir antes de confirmar e o passo a passo de quem já pagou. É material informativo: não substitui a análise de um caso concreto.

1. Como o golpe funciona: três versões do mesmo truque

Em todas as versões, o criminoso não invade a sua conta. Ele faz você mesmo autorizar o pagamento, acreditando que está pagando a loja.

Em 10 de novembro de 2026, a Febraban divulgou orientações de segurança para o "Esquenta Black Friday" e pediu: "Ao escanear o QR Code, confira minuciosamente os dados do destinatário antes de confirmar a transferência."

O mesmo cuidado vale para o boleto. A Febraban orienta confirmar se o nome da empresa beneficiária corresponde exatamente à loja onde a compra foi feita e, se houver divergência, cancelar a operação.

- Adesivo no balcão: o golpista cola o QR Code dele por cima do verdadeiro. Acontece no caixa, na maquininha, na placa da mesa, no cartaz do estacionamento, na feira, no bar e até em cartaz de doação.
- Boleto ou cartaz impresso: o código impresso é trocado ou coberto. Você aponta a câmera, o valor aparece parecido com o que você esperava, mas o nome de quem vai receber é outro.
- Troca do código no checkout da loja online: na hora de pagar, o QR Code ou o "copia e cola" exibido na tela é substituído. Isso pode acontecer por vírus no celular ou no computador, por página clonada da loja, ou por um código de pagamento mandado para você por WhatsApp, direct, SMS ou e-mail.
- Sinal de alerta comum: o valor está certinho, mas o nome do recebedor é de uma pessoa física ou de uma empresa que você nunca ouviu falar.

2. As três conferências antes de confirmar qualquer Pix

São três olhadas rápidas, sempre na tela do seu banco, nunca na tela da loja ou no print que alguém mandou. A tela de confirmação do banco é a única que mostra quem de fato vai receber.

Se qualquer uma das três não bater, não confirme. Cancele e procure a empresa pelo canal oficial: o telefone do site que você mesmo digitou, ou o chat dentro do aplicativo da loja. Nunca pelo número ou link que chegou junto com a cobrança.

Um detalhe que confunde muita gente: às vezes aparece o nome de uma empresa intermediadora de pagamentos, e isso pode ser normal. Nesse caso, confirme com a loja pelo canal oficial se aquele é mesmo o recebedor antes de pagar.

- 1ª conferência — o nome de quem vai receber: leia o nome completo na tela de confirmação do seu banco. Tem que ser a loja, o prestador ou a intermediadora que a loja confirmou.
- 2ª conferência — o CPF ou o CNPJ do recebedor: confira os números que aparecem ao lado do nome. Se a compra é em loja, o esperado é um CNPJ.
- 3ª conferência — o valor e o ambiente: valor exato e pagamento feito dentro do aplicativo ou do site oficial da loja. Código de pagamento que chegou por mensagem é o cenário mais comum de troca.
- Vale igual para o "copia e cola": antes de colar, confira na tela do banco o nome e o CNPJ. O texto colado não mostra quem recebe; a tela do banco mostra.
- Em compra por rede social ou marketplace, mantenha negociação e pagamento dentro da plataforma.

3. Já paguei: o que fazer nas primeiras 24 horas

A pressa aqui tem motivo prático: quanto mais cedo o banco é avisado, maior a chance de o dinheiro ainda estar na conta de quem recebeu. Faça na ordem abaixo.

Existe um caminho próprio para esses casos nas regras do Pix do Banco Central: o Mecanismo Especial de Devolução (MED), hoje também chamado de Recuperação de Valores. Pelo Guia de implementação do Banco Central, "a transação original deve ter ocorrido há no máximo 80 dias em relação à abertura da Recuperação de Valores". Ou seja: o pedido pode ser feito em até 80 dias contados do pagamento.

Oitenta dias é o limite, não é o prazo ideal. O mesmo guia prevê que o banco do pagador abra o pedido imediatamente após a reclamação do usuário e que o banco de quem recebeu tenha 7 dias corridos para analisar e aceitar ou rejeitar.

Importante, e sem rodeio: a devolução não é automática nem garantida. O banco analisa cada caso, e a devolução depende também de o dinheiro ainda estar na conta de destino. Ninguém pode prometer que o valor volta.

- 1. Pare. Não faça um segundo Pix "para corrigir" e não atenda quem ligar oferecendo ajuda para estornar: isso costuma ser a segunda parte do golpe.
- 2. Abra o aplicativo do banco, vá no extrato e selecione a transação.

- 3. Procure a opção de contestar (pode aparecer como "não reconheço esta transação", "contestar", "fui vítima de golpe ou fraude") e marque fraude ou golpe.
- 4. Se não encontrar no aplicativo, ligue no SAC do banco usando o número do site oficial ou do verso do cartão. Peça, com estas palavras: contestação por fraude e abertura do pedido de devolução do Pix (MED).
- 5. Guarde o número do protocolo com data e hora. Anote também o nome do atendente. Se der, tire print da tela do protocolo.
- 6. Avise a loja verdadeira pelo canal oficial, conte o que aconteceu e guarde essa conversa. Peça por escrito a confirmação de que o pagamento não foi recebido.
- 7. Registre o boletim de ocorrência (como fazer está na seção 5).
- 8. Se houver suspeita de celular ou computador invadido: troque as senhas do banco e do e-mail, revise os aparelhos conectados e desinstale aplicativos que você não reconhece.
- 9. Se não houver resposta do SAC, acione a Ouvidoria do banco e registre reclamação nos canais da seção 5.

4. As provas que sustentam a sua versão

Quem registra tudo no mesmo dia tem uma história completa para contar ao banco, à polícia e, se for preciso, ao juiz. Quem conta de memória, duas semanas depois, tem só a palavra.

Junte os arquivos em uma pasta no celular e mande uma cópia para o seu e-mail ou para a nuvem. Não apague conversa nenhuma, nem a que te deixou com raiva.

- Print do QR Code, do "copia e cola" ou da tela de pagamento, com o horário visível.
- Comprovante do Pix, com o nome e o CPF/CNPJ de quem recebeu e o identificador da transação.
- Protocolo do banco, com data e hora, e o canal usado (aplicativo, telefone, chat).
- Conversa com a loja, do começo ao fim, incluindo o anúncio e o pedido.
- Boletim de ocorrência.
- Nota fiscal, e-mail de confirmação do pedido e extrato da conta no dia.
- Se o golpe veio por link: o link completo, o perfil que enviou e a data da mensagem.
- Fotos do local, quando o adesivo falso estava no balcão, na mesa ou no cartaz.

5. Onde registrar e onde reclamar

O boletim de ocorrência não é formalidade: o que você sofreu é crime. O Código Penal, no art. 171, § 2º-A, pune o estelionato praticado por meio eletrônico com reclusão de 4 a 8 anos e multa. O § 4º prevê que a pena aumente de um terço até o dobro quando a vítima é idosa ou vulnerável.

Você pode registrar onde mora. O Código de Processo Penal, no art. 70, § 4º (incluído pela Lei 14.155/2021), fixa a competência no domicílio da vítima nos casos de estelionato praticado mediante transferência de valores.

Em São Paulo, o registro pode ser feito pela internet na Delegacia Eletrônica da Polícia Civil, em delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br. "Fraude e Estelionato" está na lista de ocorrências que podem ser comunicadas online; o serviço é gratuito, funciona 24 horas e o declarante recebe por e-mail o retorno do boletim registrado ou o indeferimento. Estupro, homicídio e latrocínio só podem ser registrados pessoalmente. Em outros estados, procure a delegacia eletrônica ou virtual da Polícia Civil do seu estado.

Guarde o número do boletim junto com o protocolo do banco. São as duas peças que mais pesam depois.

- consumidor.gov.br — reclamação direta à empresa cadastrada. A empresa tem 10 dias para analisar e responder, e você tem 20 dias para comentar e avaliar a resposta. Precisa de conta gov.br nível prata ou ouro.
- Procon-SP — reclamação online em consumidor2.procon.sp.gov.br. Telefone 151, disponível para chamadas originadas no município de São Paulo, de segunda a sexta, exceto feriados, das 8h às 18h. Atendimento presencial na Rua Conselheiro Furtado, 503, Liberdade, mediante agendamento.
- Banco Central — reclamação contra o banco ou a instituição de pagamento no Meu BC (bcb.gov.br/meubc). O Banco Central registra e fiscaliza, mas não devolve o dinheiro para você nem decide o seu caso.
- Ouvidoria do banco — use depois do SAC, informando o protocolo que você já tem.

6. Checklist extra de Black Friday

A Febraban alerta que "ofertas muito abaixo do valor real do produto são táticas de criminosos para atrair vítimas e coletar dados", e recomenda desconfiar de lojas com poucas formas de pagamento.

Dois artigos do Código de Defesa do Consumidor ajudam quando o preço anunciado não é cumprido. O art. 30 diz que a informação ou publicidade suficientemente precisa obriga o fornecedor e integra o contrato. O art. 35 permite ao consumidor, à

sua escolha, exigir o cumprimento forçado da oferta, aceitar produto ou serviço equivalente, ou rescindir o contrato com restituição do que pagou, atualizada, além de perdas e danos.

Em compra fora do estabelecimento, como site e aplicativo, o art. 49 do mesmo Código garante desistir em 7 dias contados do recebimento, com devolução do valor pago.

- Acompanhe o preço antes da data e guarde print com data: é assim que se mostra o desconto de verdade e também a oferta que foi mudada.
- Preço muito abaixo do mercado é alerta, não sorte.
- Confira o CNPJ e o endereço no site. O Decreto 7.962/2013, art. 2º, I e II, obriga o site a exibir em local de destaque e de fácil visualização o nome empresarial, o número de inscrição no CNPJ ou CPF, além do endereço físico e eletrônico.
- Confira se o nome do recebedor do Pix bate com o CNPJ que está no site. Se não bater, não pague.
- Quando puder, prefira o cartão ao Pix: o cartão tem caminho de contestação e estorno. O Pix cai na conta do recebedor na hora.
- Guarde o anúncio com o preço prometido, a página do produto e o e-mail de confirmação do pedido.
- Nunca pague por link ou QR Code recebido em SMS, WhatsApp, direct ou e-mail. Digite você mesmo o endereço da loja.
- Em marketplace, mantenha negociação e pagamento dentro da plataforma.

7. O que a lei diz, em linguagem simples

A relação com o banco e com a loja é de consumo. O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviço responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeito na prestação do serviço. Pelo § 3º, ele só não responde se provar que o defeito não existe ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça diz que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Isso não significa que o banco responda sempre. Os tribunais analisam cada caso: houve ou não falha de segurança do serviço, houve ou não entrega voluntária de senha e dados pelo consumidor, houve ou não operação atípica que deveria ter sido barrada. Existem decisões nos dois sentidos, e o resultado depende das provas.

Prazos que importam: o art. 27 do Código de Defesa do Consumidor prevê que prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do serviço, contados do conhecimento do dano e de sua autoria. Isso é diferente — e muito mais longo — do que o prazo de 80 dias do pedido de devolução no banco. Perder o prazo do banco não apaga o direito de discutir o caso, mas tira a via mais rápida.

- Para ler depois, no site do escritório: raphaelaraujo.adv.br/golpe-do-pix-e-responsabilidade-do-banco/
- raphaelaraujo.adv.br/pix-bloqueado-sem-erro-entenda-seus-direitos-em-sao-paulo/
- raphaelaraujo.adv.br/golpe-promocao-falsa-saiba-como-agir-e-seus-direitos/
- raphaelaraujo.adv.br/compra-online-que-nao-chegou-saiba-quais-sao-seus-direitos/
- raphaelaraujo.adv.br/direito-de-arrependimento-devolucao-em-compras-online/

Checklist: o que separar e conferir

☐ Separe o comprovante do Pix com o nome e o CPF/CNPJ de quem recebeu.

☐ Tire print do QR Code, do "copia e cola" ou da tela de pagamento, com o horário visível.

☐ Peça a contestação por fraude no aplicativo do banco e anote o protocolo com data e hora.

☐ Peça expressamente a abertura do pedido de devolução do Pix (MED) — o limite é de até 80 dias contados do pagamento, mas faça hoje.

☐ Salve a conversa inteira com a loja e peça por escrito a confirmação de que o pagamento não chegou.

☐ Registre o boletim de ocorrência (em São Paulo, pela Delegacia Eletrônica, 24 horas e gratuito) e guarde o número.

☐ Registre a reclamação no consumidor.gov.br e no Procon, com os protocolos em mãos.

☐ Faça uma cópia de tudo no e-mail ou na nuvem e não apague nenhuma mensagem.

Erros que fazem perder o direito

- Esperar para ver se a loja resolve. Cada dia a mais reduz a chance de o dinheiro ainda estar na conta de destino, e o pedido de devolução tem limite de 80 dias contados do pagamento.
- Confiar na tela da loja ou no print que alguém mandou, em vez de ler o nome e o CPF/CNPJ do recebedor na tela de confirmação do próprio banco.
- Resolver só por telefone e não guardar o protocolo com data e hora. Sem protocolo, fica a sua palavra contra a do banco.
- Apagar conversas, prints e e-mails por vergonha ou raiva. É exatamente esse material que sustenta a sua versão depois.
- Fazer um segundo Pix ou passar dados novos para quem ligou prometendo estornar o valor. É a continuação do mesmo golpe.

Ficou com dúvida no seu caso?

Vale conversar com um advogado quando o banco nega a contestação sem explicar o motivo, quando o valor é alto, quando o prazo passou, quando a loja ou a plataforma se recusa a confirmar que não recebeu o pagamento, ou quando você tem dúvida se houve falha de segurança no serviço. Cada caso depende das provas e da análise individual, e não existe resposta automática nem garantia de resultado. Se quiser tirar uma dúvida sobre a sua situação, o escritório atende pelo WhatsApp.

Falar no WhatsApp do escritório

Fontes oficiais:
https://portal.febraban.org.br/noticia/4520/pt-br/ — Febraban, "Febraban dá dicas de segurança para o 'Esquenta Black Friday'", 10/11/2026
https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Guia_MED.pdf — Banco Central, Guia de implementação dos procedimentos de devolução do Pix (MED / Recuperação de Valores)
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm — Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), arts. 14, 27, 30, 35 e 49
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm — Código Penal, art. 171, § 2°-A e § 4°
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14155.htm — Lei 14.155/2021 (fraude eletrônica; art. 70, § 4°, do CPP)
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm — Decreto 7.962/2013, art. 2° (informações obrigatórias no comércio eletrônico)
https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/doc.jsp?livre=%22479%22.num.&b=SUMU — Súmula 479 do STJ

https://delegaciaeletronica.policiacivil.sp.gov.br/ssp-de-cidadao/pages/comunicar-ocorrencia — Delegacia Eletrônica da Polícia Civil de São Paulo
https://www.poupatempo.sp.gov.br/carta/58530894-E128-4E25-ADEC-AB177394802A — Governo de SP, carta de serviço da Delegacia Eletrônica (tipos de ocorrência, gratuidade, 24 horas)
https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/ — consumidor.gov.br (prazos de 10 e 20 dias)
https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/ — Procon-SP, canais de atendimento
https://consumidor2.procon.sp.gov.br/ — Procon-SP, registro de reclamação online
https://www.bcb.gov.br/meubc — Banco Central, canal de reclamações contra instituições financeiras

Material informativo, atualizado em 16/11/2026. Não substitui a análise individual de cada caso por advogado.