



Saiba o que fazer!

# GOLPES, BANCOS *e* PLANOS DE SAÚDE

A Defensoria Pública do Distrito Federal preparou este guia para te ajudar a:

Evitar os golpes mais comuns e saber o que fazer se já foi vítima.

Agir quando planos de saúde ou instituições financeiras desrespeitam seus direitos.

**SAÚDE** VOCÊ NÃO  
SEUS DIREITOS IMPORTAM ESTÁ SÓ

**AJA! É GOLPE!** RECUSA

SAÚDE NÃO É MERCADORIA

**A RESPEITO**

SABER É SE PROTEGER

**PROTEÇÃO**

CONHECIMENTO NEGOU ATENDIMENTO?

**DE VOZ** QUESTÃO

**CONFIANÇA** NOSSA!

A DPDF ESTÁ COM VOCÊ

# EXPEDIENTE

Defensor Público-Geral  
**Celestino Chupel**

Subdefensora Pública-Geral  
**Bárbara Nunes Nascimento**

Subdefensor Público-Geral  
**Fabrício Rodrigues de Sousa**

Diretor da Escola de Assistência Jurídica  
**Evenin Eustáquio de Ávila**

Autoria  
**Bianca Cobucci Rosière**

Defensora Pública do Distrito Federal. Mestre em Políticas Públicas pelo UniCeub. Pós-Graduada em Ciências Penais e Segurança Pública pelo Instituto Rogério Greco de Ensino em parceria com a Faculdade Supremo. Pós-Graduada em Direito, Estado e Constituição pela Faculdade de Ciências Jurídicas do Planalto Central. Especialização em Direito pela Fundação Escola Superior do Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios. Professora da Escola da Defensoria Pública do Distrito Federal.

Revisão de texto  
**Caroline Bchara Nogueira**

Diagramação e Design  
**Maria Eduarda de Paiva**

# SUMÁRIO

<b>1. Sinopse</b>	6
<b>2. Problemas com Bancos</b>	7
2.1 Caso 1: Estão descontando valores indevidos da minha aposentadoria.	7
2.2 Caso 2: Recebi uma ligação para cancelar um empréstimo e caí em um golpe.	9
2.3 Caso 3: Recebi uma proposta de portabilidade de empréstimo e caí em um golpe.	11
2.4 Caso 4: Entreguei o cartão para o motoboy do banco e caí em um golpe.	12
2.5 Caso 5: Meu nome está no SPC ou no SERASA por uma dívida que não fiz ou já paguei.	14
2.6 Caso 6: Foi vítima de um golpe via PIX? Veja como agir rápido e usar o MED para tentar recuperar seu dinheiro!	16
<b>3. Problemas com Planos de Saúde</b>	18
3.1 Caso 1: Meu filho precisou ir para a UTI, mas o plano de saúde negou a internação.	18
3.2 Caso 2: O plano de saúde negou o medicamento receitado pelo médico.	20
3.3 Caso 3: Sou idoso e meu plano de saúde teve um aumento abusivo.	21
<b>4. Golpe do falso Defensor Público</b>	22
<b>5. Encerramento</b>	28

UM *guiá*  
DA DEFENSORIA PÚBLICA  
PARA VOCÊ SE PROTEGER  
DE *golpes* E PRÁTICAS  
ILEGAIS



DEFENSORIA PÚBLICA  
DISTRITO FEDERAL



Já aconteceu de aparecer um desconto que você não reconhece na sua aposentadoria? Ou talvez o plano de saúde tenha negado um medicamento importante que o médico receitou? Infelizmente, situações como essas são comuns e podem trazer uma enorme dor de cabeça.

Muitas vezes, você pode se sentir sozinho ou sem saber o que fazer. Mas estamos aqui para dizer: você não está só, e tem direitos!

Este guia foi preparado pela Defensoria Pública do DF especialmente para você. Nele, explicamos de forma clara quais são os seus direitos e o que você deve fazer em cada uma dessas situações. O objetivo é que você se sinta seguro e preparado.

O nosso intuito é explicar, passo a passo, como funcionam os principais golpes e o que fazer quando um direito seu for desrespeitado.

Leia com atenção e descubra como podemos te ajudar a buscar justiça.

# 2 PROBLEMAS COM BANCOS

## 2.1 Caso 1: Estão descontando valores indevidos da minha aposentadoria.

Você percebeu descontos na sua aposentadoria que não reconhece?

Esse desconto **pode ser uma cobrança indevida** de sindicato ou associação, ou mesmo uma fraude com o seu nome, como, por exemplo, um empréstimo que você não contratou.

Veja abaixo o que pode ser feito nos dois casos:

### 1. Desconto de taxas de sindicatos ou associações sem autorização

Esse é um dos problemas mais comuns. Muitos sindicatos e associações têm feito convênios com o INSS para descontar contribuições associativas diretamente da aposentadoria. No entanto, para isso, deve haver autorização prévia, expressa e individual do aposentado.

Porém, isso nem sempre acontece, e sindicatos ou associações descontam valores sem autorização.

#### O que fazer?

1. Acesse o site ou o aplicativo **Meu INSS**;
2. Faça login com seu CPF e senha da conta Gov.br;
3. Clique em “**Consultar Descontos de Entidades Associativas**”;
4. Veja os nomes das entidades que estão cobrando;
5. Marque a opção “**Não autorizei**”;
6. Depois, vá na opção “**Excluir Mensalidade de Associação ou Sindicato no Benefício**” para parar o desconto.

Se preferir, **ligue para o número 135** (de segunda a sábado, das 7h às 22h) e peça para contestar o desconto.

Você também pode registrar reclamação no sindicato ou na associação, exigindo cópia da autorização de filiação; no Procon; e até no Ministério Público Federal, se houver indícios de prática abusiva que alcance várias pessoas.

## **2. Desconto de empréstimo que você não fez – FRAUDE**

Ocorre quando o cliente percebe descontos de parcelas de empréstimo consignado em seu benefício. Porém, ele nunca solicitou ou assinou o contrato. Pode acontecer, inclusive, de o banco apresentar contrato falso (com assinatura divergente).

Esse tipo de fraude está crescendo, especialmente o chamado golpe da selfie.

### **O que é o golpe da selfie?**

Alguém usa seus dados pessoais (como CNH e foto) para fazer um empréstimo em seu nome, sem que você saiba. Às vezes, o valor até é depositado na sua conta, mas o contrato não foi feito por você ou tem condições diferentes do que foi combinado.

Mesmo se você devolver o dinheiro ao banco, o desconto continua – e o banco não resolve o problema.

### **O que fazer?**

1. Faça reclamação no Portal do Consumidor ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br));
2. Faça reclamação no INSS pedindo a suspensão imediata do desconto e a devolução do dinheiro;
3. Faça reclamação no Banco Central contra a instituição financeira;
4. Registre Boletim de Ocorrência para comunicar a fraude;
5. Procure ajuda jurídica.



## Como a Defensoria Pública pode ajudar?

Quando há descontos indevidos, seja por cobrança de sindicato ou associação não autorizada ou quando o banco permite que alguém faça um contrato falso, a Defensoria entrará com um processo na Justiça para pedir:

- A suspensão imediata dos descontos indevidos;
- A anulação do contrato, no caso de fraude;
- A devolução em dobro da quantia que foi descontada indevidamente;
- O pagamento de indenização por danos morais.

## 2.2 Caso 2: Recebi uma ligação para cancelar um empréstimo e caí em um golpe.

Você recebeu uma ligação de alguém que dizia ser do banco?

A pessoa mandou um link e pediu para você clicar para cancelar um suposto empréstimo fraudulento? Depois disso, apareceu um empréstimo no seu nome e o dinheiro foi enviado para a conta de um desconhecido?

**Isso é um golpe bancário!**

Nesse caso, você foi vítima de uma fraude conhecida como **phishing**, um golpe que ocorre quando o estelionatário clona o telefone celular da vítima.

### Como acontece o phishing?

➤ O golpista liga se passando por funcionário do banco.

➤ Ele diz que houve uma tentativa de empréstimo em seu nome e que é preciso clicar em um link ou seguir instruções para cancelar.

➤ Quando você segue essas orientações, ele consegue acessar seus dados e fazer um empréstimo real.



## O dinheiro não vai para você – vai para outra pessoa desconhecida.

Assim, o fraudador consegue efetuar diversas movimentações financeiras por intermédio de aplicativos dos bancos.

Essas movimentações podem ser empréstimo, adiantamento de 13º salário ou transferência por PIX, por exemplo.

Apesar de a vítima agir de modo imprudente, é certo que os bancos deveriam, por meio de sistemas de segurança eletrônica e dos gerentes de conta, detectar que as movimentações financeiras foram atípicas e vultosas para o perfil de gasto da vítima.

### O que fazer?

#### 1. Reúna os documentos e provas:

- ↳ Extrato bancário com o valor do empréstimo;
- ↳ Comprovante da transferência para outra conta;
- ↳ Capturas de tela ou anotações da ligação recebida;
- ↳ Boletim de Ocorrência.

#### 2. Vá até os bancos e registre uma reclamação:

- ↳ Informe que o empréstimo foi feito por fraude;
- ↳ Peça o cancelamento da dívida e a devolução dos valores;
- ↳ Mude as senhas e acompanhe os extratos com frequência.

#### 3. Procure a Defensoria Pública.

- ↳ A Defensoria pode entrar com uma ação judicial pedindo:
  - ↳ A suspensão imediata dos descontos indevidos;
  - ↳ A anulação do contrato, no caso de fraude;
  - ↳ A devolução em dobro da quantia que foi descontada indevidamente;
  - ↳ O pagamento de indenização por danos morais.



## 2.3 Caso 3: Recebi uma proposta de portabilidade de empréstimo e caí em um golpe.

Você recebeu uma mensagem pelo WhatsApp de alguém que dizia ser correspondente bancário? Essa pessoa ofereceu um jeito de “quitar seu empréstimo antigo” com outro banco? Disse que um novo banco compraria sua dívida e que você receberia um valor em conta para transferir parte de volta?

Você pode ter sido vítima do chamado **golpe da portabilidade ou do empréstimo não quitado**.

### Como o golpe funciona?

- ➔ O golpista entra em contato dizendo que vai “quitar” seu empréstimo antigo, por meio de uma portabilidade.
- ➔ Um novo banco deposita um valor na sua conta.
- ➔ O golpista diz que você deve devolver parte do dinheiro por transferência, e que pode ficar com o resto.
- ➔ A vítima devolve o dinheiro acreditando que quita a dívida antiga.
- ➔ Depois, descobre que o empréstimo antigo não foi pago e que agora tem um novo com parcelas para pagar.

### O golpe do empréstimo não quitado acontece quando a vítima:

É enganada por um suposto “intermediador”;

Recebe dinheiro do novo banco sem saber que se trata de um empréstimo consignado;

Devolve parte do dinheiro, achando que está resolvendo a dívida;

E depois descobre que o empréstimo antigo continua ativo, mas que agora precisa pagar dois contratos.



## O que fazer?

1. Pare de fazer pagamentos ao novo banco, se ainda estiver em tempo;
2. Comunique o fato ao banco e solicite o cancelamento imediato do contrato e a suspensão dos descontos;
3. Reúna provas do golpe:
  - ↳ Conversas no WhatsApp;
  - ↳ Comprovantes de depósito e transferência;
  - ↳ Dados do correspondente ou da empresa envolvida.
4. Registre um Boletim de Ocorrência, pois houve fraude;
5. Procure a Defensoria Pública para entrar com uma ação judicial.
6. Como a Defensoria Pública pode ajudar?
  - ↳ A Defensoria pode entrar com uma ação judicial pedindo:
    - ↳ A suspensão imediata dos descontos indevidos;
    - ↳ A anulação do contrato, no caso de fraude;
    - ↳ A devolução em dobro da quantia que foi descontada indevidamente;
    - ↳ O pagamento de indenização por danos morais.



## 2.4 Caso 4: Entreguei o cartão para o motoboy do banco e caí em um golpe.

Você recebeu uma ligação de um número que parecia oficial do banco (**como o 4004-0001**)?

O suposto funcionário pediu seus dados, disse que havia uma compra suspeita no seu cartão e te orientou a cancelar a compra, entregar o cartão a um motoboy, e até digitar a sua senha, dizendo que era uma “medida de segurança”?

**Se isso aconteceu com você, você foi vítima do golpe do motoboy.**

### **Como funciona o golpe do motoboy?**

- ↳ A vítima recebe uma ligação de um número que parece ser do banco;
- ↳ A pessoa que liga tem seus dados reais e diz que houve uma compra estranha;
- ↳ Para “resolver”, ela pede que você:
  - ↳ Entregue o cartão ao motoboy;
  - ↳ Digite a senha ou informe por telefone.
  - ↳ Depois disso, são feitas transferências, compras ou saques, e a vítima descobre que caiu em um golpe.

A vítima, quando percebe o golpe, solicita o bloqueio do cartão e o estorno das compras indevidamente realizadas. Geralmente, nesses casos, são efetuados gastos em curto espaço de tempo e de modo destoantes ao se comparar os rendimentos mensais e o padrão de consumo da vítima.

**Atenção:** nenhum banco manda motoboy pegar cartão ou pede senha!

Isso nunca é feito por instituições financeiras. Se alguém pedir seu cartão ou sua senha, é golpe. **Desligue imediatamente.**



## O que fazer se você caiu nesse golpe?

1. Bloqueie o seu cartão imediatamente;
2. Ligue para o banco e peça o estorno das compras feitas;
3. Reúna provas:
  - ↳ Extratos das transações;
  - ↳ Número da ligação;
  - ↳ Dados da pessoa que entrou em contato;
  - ↳ Boletim de Ocorrência.
4. Procure a Defensoria Pública se o banco não devolver os valores.
5. Como a Defensoria Pública pode ajudar?
  - ↳ A Defensoria pode entrar com uma ação na Justiça pedindo:
    - ↳ Que o banco devolva todo o valor perdido no golpe;
    - ↳ Que seja feita a anulação das compras feitas de forma fraudulenta;
    - ↳ Que o banco seja condenado a pagar indenização por danos morais, se for comprovado que o prejuízo afetou seriamente sua dignidade ou seu bem-estar.

## 2.5 Caso 5: Meu nome está no SPC ou no SERASA por uma dívida que não fiz ou já paguei.

Você descobriu que seu nome foi inscrito no SPC ou no Serasa, mas nunca fez essa dívida ou até mesmo já pagou?

Isso é chamado de inscrição ou negativação indevida — e é proibido.

### Alguns casos são mais comuns:

- ↳ O banco não registra o pagamento da sua dívida;
- ↳ Uma dívida antiga e prescrita volta a aparecer como “ativa”;
- ↳ Uma fraude ou um golpe foi feito em seu nome;
- ↳ Ou o banco coloca o seu nome no Serasa por engano.



## O que fazer?

### 1. Consulte seu CPF gratuitamente:

↳ Acesse [www.serasa.com.br](http://www.serasa.com.br) ou [www.spcbrasil.org.br](http://www.spcbrasil.org.br);

↳ Verifique se há dívidas no seu nome.;

↳ Guarde as provas:

↳ Comprovantes de pagamento;

↳ Prints da tela do Serasa ou do SPC;

↳ E-mails ou mensagens com o banco ou a empresa.

### 2. Entre em contato com o banco ou a loja:

↳ Peça a baixa da dívida e a retirada do seu nome do cadastro.

### 3. Se não resolver, procure a Defensoria Pública:

↳ Você pode entrar com um processo pedindo:

↳ A exclusão imediata da negativação;

↳ Indenização por danos morais.

### 4. Como a Defensoria Pública pode ajudar?

↳ A Defensoria pode entrar com uma ação pedindo:

↳ A exclusão do seu nome dos cadastros de inadimplentes;

↳ Que a dívida seja anulada, se for falsa ou já paga;

↳ Que você receba uma indenização por danos morais, pois ter o nome inscrito em cadastros de inadimplentes de forma indevida traz prejuízo e humilhação.



## **2.6 Foi vítima de um golpe via PIX? Veja como agir rápido e usar o MED para tentar recuperar seu dinheiro!**

### **ATENÇÃO!**

Se você foi enganado e fez um PIX para um golpista — seja por um falso parente, uma falsa central de atendimento, uma venda falsa pela internet ou qualquer outro golpe — é importante agir rápido.

O tempo é o principal aliado para tentar recuperar o seu dinheiro.

### **O que é o MED?**

O **MED** (**Mecanismo Especial de Devolução**) é uma ferramenta criada pelo Banco Central do Brasil para ajudar vítimas de golpes e fraudes com PIX. Com ela, os bancos podem bloquear e devolver valores transferidos indevidamente, aumentando as chances de a pessoa reaver o dinheiro.

### **O que fazer imediatamente?**

1. Avise o seu banco o quanto antes.

Ligue para o canal de atendimento 24h (pode ser pelo aplicativo ou pelo número 0800). Informe que você foi vítima de um golpe e peça a abertura do MED.

2. Registre um boletim de Ocorrência (B.O.).

O B.O. pode ser feito pela internet. Envie uma cópia para o seu banco — isso ajuda a comprovar que houve fraude.

3. Anote tudo.

Guarde comprovantes, prints e números de protocolo. Eles serão úteis se for preciso acionar a Defensoria ou a Justiça.

### **Como o MED funciona?**

- Assim que o pedido é feito, o banco do golpista é notificado e os valores podem ser bloqueados por até 7 dias.
- Durante esse período, os bancos analisam o caso.

Se ficar comprovado que houve fraude, o valor será devolvido — total ou parcialmente, se ainda houver dinheiro na conta do golpista.

- Caso o valor bloqueado não cubra todo o prejuízo, o banco do golpista deverá fazer devoluções parciais sempre que entrar dinheiro nessa conta, por até 90 dias após a fraude.

### **Quando o MED não se aplica:**

- PIX enviado por engano (por exemplo, para uma chave errada);
- Problemas comerciais, como compra de produto defeituoso;
- Casos em que não há indício de fraude.

Nessas situações, o banco não pode obrigar o outro a devolver o valor, e a devolução depende da pessoa que recebeu.

Para mais informações, acesse o site do Banco Central clicando [aqui<sup>1</sup>](#).



<sup>1</sup><https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>.

# 3 PROBLEMAS COM PLANOS DE SAÚDE

## 3.1 Caso 1: Meu filho precisou ir para a UTI, mas o plano de saúde negou a internação.

Você contratou um plano de saúde para o seu filho, pagando direitinho todos os meses. Mas, quando ele precisou de internação de urgência, a operadora negou a cobertura da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e dos procedimentos indicados pelos médicos?

**Isso é ilegal. A negativa do plano é proibida.**

### O que aconteceu?

1. A situação era urgente ou de emergência, com risco à saúde do seu filho;
2. O plano negou a internação em UTI, os exames e os medicamentos;
3. O atendimento foi limitado a apenas 12 horas, como se isso fosse suficiente.



As operadoras de planos de saúde não poderão se eximir de cobrir o procedimento médico quando há situação de urgência ou emergência e estado crítico de saúde.

O argumento de que o beneficiário não cumpriu o período de carência previsto no contrato **não encontra amparo na legislação que trata dos planos e dos seguros de saúde**.

A Lei dos Planos de Saúde (Lei nº 9.656/1998) garante o direito ao atendimento integral, sem limite de tempo, em casos de urgência ou emergência, mesmo durante o período de carência.

Quando a negativa de cobertura por parte da operadora de plano de saúde for ilegal e abusiva, o beneficiário tem direito à reparação por danos morais, uma vez que a gestão de planos de saúde está relacionada aos direitos fundamentais da saúde, da vida e da dignidade da pessoa humana.

### O que fazer?

1. Guarde todos os documentos:

- ↳ Pedido médico de internação;
- ↳ Laudos, exames, receitas;
- ↳ Resposta do plano de saúde (mensagem, e-mail ou protocolo);
- ↳ Notas fiscais, se tiver pagado por conta própria;

2. Procure a Defensoria Pública o mais rápido possível;

3. Como a Defensoria Pública pode ajudar?

↳ A Defensoria Pública pode entrar com uma ação judicial urgente pedindo:

↳ A concessão de uma decisão de urgência (liminar) obrigando o plano de saúde a autorizar o tratamento em poucas horas;

↳ A autorização imediata da internação em UTI e o custeio integral do tratamento médico, incluindo: exames, cirurgias, medicamentos, equipamentos e materiais prescritos;

↳ A fixação de multa em caso de descumprimento da ordem judicial;

↳ A condenação da operadora por danos morais, pelo sofrimento causado ao negar atendimento em momento tão delicado.

### 3.2 Caso 2: O plano de saúde negou o medicamento receitado pelo médico.

Você está em tratamento e o seu médico prescreveu um remédio específico? Mas, ao pedir ao plano de saúde, a resposta foi “não cobrimos esse medicamento”?

Isso é muito comum – **e, na maioria dos casos, é ilegal.**

Como isso costuma acontecer?

O plano de saúde costuma dizer:

“Esse remédio não está no rol da Agência Nacional de Saúde (ANS)”;

“O medicamento é experimental” ou “de uso domiciliar”;

“Existe outro medicamento similar mais barato”.

Mas, se o seu médico receitou esse tratamento com base no seu caso específico, **o plano não pode negar sem justificativa técnica válida.**

#### O que fazer?

##### 1. Guarde todos os documentos:

- ↳ Receita médica explicando por que aquele remédio é necessário;
- ↳ Negativa por escrito do plano (ou número do protocolo);
- ↳ Laudos, exames e relatórios médicos;
- ↳ Nota fiscal, se você comprou o medicamento por conta própria;

##### 2. Procure a Defensoria Pública com urgência levando essa documentação;

##### 3. Como a Defensoria Pública pode ajudar?

↳ A Defensoria pode entrar com uma ação na Justiça com pedido urgente (liminar) pedindo:

↳ Que o plano de saúde forneça imediatamente o medicamento indicado;

↳ Que o plano devolva o valor pago, caso você tenha comprado o remédio por conta própria;

↳ E que seja paga uma indenização por danos morais, se houver sofrimento ou agravamento do quadro de saúde.

### 3.3 Caso 3: Sou idoso e meu plano de saúde teve um aumento abusivo.

Você paga seu plano de saúde todos os meses e, de repente, a mensalidade aumentou muito, sem explicação clara? Você tentou entender o motivo e a operadora disse apenas que “são normas da empresa”?

Isso pode ser um reajuste abusivo, e a Justiça tem reconhecido que essa prática viola os direitos do consumidor — especialmente quando afeta pessoas idosas.

Como isso costuma acontecer?

- ↳ A pessoa contrata o plano de saúde por um valor mensal;
- ↳ Com o tempo, esse valor aumenta consideravelmente;
- ↳ Muitas vezes, a pessoa tenta negociar, mas não tem êxito;
- ↳ Em muitos casos, ainda que envolvam pessoas idosas, com a saúde fragilizada, há ameaças de exclusão do plano se não houver o pagamento dos valores reajustados.

#### O que fazer?

1. Guarde os boletos antigos e atuais do plano;
2. Peça ao plano a justificativa por escrito dos reajustes;
3. Anote os números de protocolo e conversas;
4. Faça reclamação na ANS e no Procon;
5. Se o aumento for abusivo, procure a Defensoria Pública com esses documentos.
6. Como a Defensoria Pública pode ajudar?

A Defensoria pode entrar com uma ação judicial urgente pedindo:

- ↳ A suspensão imediata do aumento abusivo;
- ↳ O restabelecimento do valor da mensalidade;
- ↳ A devolução em dobro do que foi pago a mais;
- ↳ E o pagamento de indenização por danos morais, caso haja abalo emocional ou ameaça à continuidade do tratamento de saúde.

# GOLPE DO FALSO DEFENSOR PÚBLICO

A Defensoria Pública existe para garantir seus direitos de forma gratuita. Porém, criminosos usam o nome da instituição para aplicar golpes. Muito cuidado!

Trata-se de uma fraude em que criminosos entram em contato com as pessoas e dizem que são Defensores Públicos, servidores ou estagiários da Defensoria. Acrescentam que existe um processo judicial, uma dívida ou um benefício a liberar, e pedem pagamento por PIX ou transferência bancária.

**Como o golpe acontece?**

**Eles descobrem seu nome:** os golpistas consultam os processos na internet, que são públicos. Assim, encontram seu nome e o nome do Defensor Público que atua no caso.

**Entram em contato:** geralmente enviam mensagens por WhatsApp ou e-mail fingindo ser o Defensor Público, o servidor ou o estagiário da Defensoria. Pode ser que entrem em contato por ligação telefônica também.

Para fazer com que a pessoa caia no golpe, eles podem usar a foto do seu Defensor no perfil do WhatsApp ou um número de telefone desconhecido e mandar mensagens que parecem oficiais, com o símbolo da Defensoria Pública.

**A mentira:** dizem que você tem um dinheiro para receber. Mas, para liberar, você precisa pagar uma quantia antes. A justificativa pode ter vários nomes: taxa, imposto, custas do processo, honorários, ou qualquer outro.

Veja o primeiro exemplo de como os golpistas agem quando se passam por Defensores, servidores ou estagiários da Defensoria Pública:



9:41



## CONTATO



**Com a Jurisdição de Sobradinho - Fórum Des. Juscelino José Ribeiro. O júri da 1º Vara de Família e de Orfãos e Sucessões de Sobradinho, Determinou a homologação do seu processo em primeira instância, para que os bens sejam pagos, o valor com as correções monetárias fica atribuído em R\$64.285,29 para cada herdeiro e encontra-se na fase de pagamento!**

**Eu preciso inclusive ir a defensoria. Porque me pediram para ver sobre a isenção de itcd...algo assim porém eu tenho ipva em atraso. Moto que financiei para meu filho... Enfim...não sei como resolver... pois no momento não posso pagar... Como devo proceder?**

**Precisamos concluir o credenciamento da Instituição recebedora em nome da senhora, diante a pedido que estivesse a frente do inventário.**



9:41



## CONTATO



Ma sobre o pagamento não será um incômodo, podemos concluir a pedido em tutela de urgência em nome da sua mãe.

**Devo ir a defensoria?**

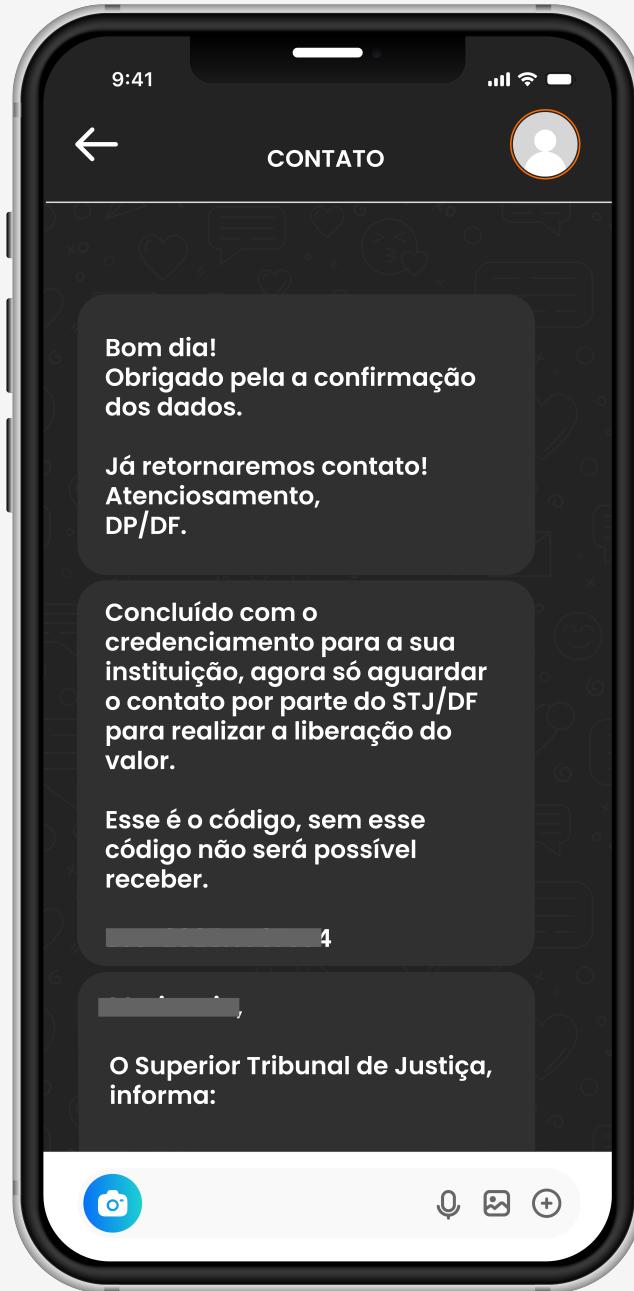
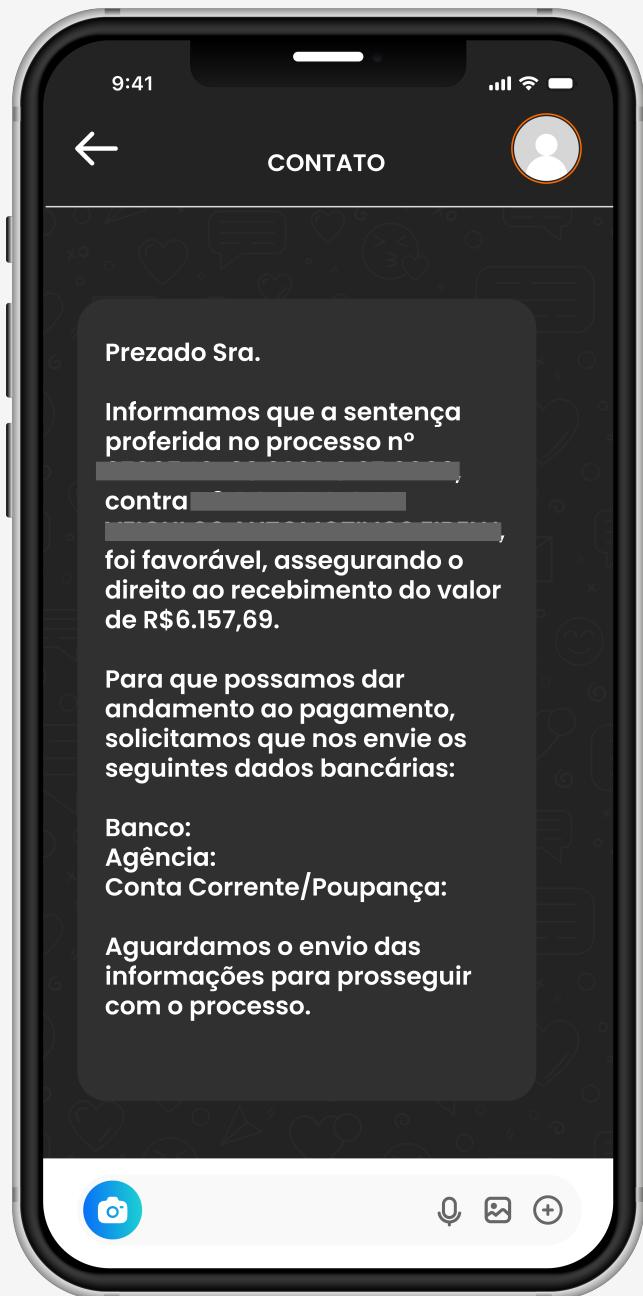
**Não será preciso, estou finalizando a petição para despachar aos autos do processo e solicitar o mais breve possível o pedido de emissão dos alvarás.**

**Mas falta em documento, os dados para que sejam entregue os valores, ficará total somente após o envio do comprovante em anexo, iremos enviar um pedido de autorização aos herdeiros para a divisão de bens.**



Perceba que os casos são muito semelhantes. Veja esse outro exemplo em que o golpista solicita o pagamento de um “seguro de crédito liberado”:





## Fique atento!

O golpista também pode agir da seguinte forma: entra em contato com a vítima, se passando por algum Defensor Público que atuou no processo, para convencê-la a abrir uma conta bancária para receber a suposta indenização. A pretexto de fornecer ajuda para a vítima, o golpista consegue acesso ao número e à senha da conta bancária aberta. Depois, entra na conta da vítima, faz empréstimos e transfere o dinheiro para a conta de um terceiro.

## O que fazer se receber uma mensagem ou ligação assim?

1. Sempre desconfie de mensagens com pedidos de pagamentos;
2. Nunca clique em links enviados por e-mail, SMS ou WhatsApp por pessoas desconhecidas;
3. Não faça transferências bancárias;
4. Não forneça seus dados pessoais;
5. Entre em contato com a Defensoria Pública mais próxima, pessoalmente ou por meio de números de telefones e e-mails que constam nos sites oficiais;
6. Guarde as provas das conversas, os números de telefone e os comprovantes de pagamento, caso você tenha feito a transferência para o golpista;
7. Registre Boletim de Ocorrência.

## Lembrete importante!

A Defensoria Pública existe para proteger os seus direitos gratuitamente.

Nunca solicitamos dinheiro para atuar em processos.

Se qualquer pessoa que diga trabalhar na Defensoria Pública te pedir qualquer valor, pode ter certeza: é golpe!

