



OLIVEIRA
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

CARTILHA DO CIDADÃO · CONSUMIDOR E BANCÁRIO

CAÍ NUM GOLPE: PRIMEIRAS PROVIDÊNCIAS

Pix para golpista, compra que você não fez, conta invadida: o que fazer nas primeiras horas, como pedir a devolução e quem responde.

NESTA CARTILHA

01	Quem responde e a devolução do Pix	pág. 2
02	Checklist de provas	pág. 3
03	Primeiras providências e perguntas frequentes	pág. 4

BOM SABER

Avise o banco na hora. A devolução de um Pix por fraude depende de achar o dinheiro na conta de quem recebeu ou nas contas para onde ele foi: cada minuto conta.

01 Quem responde pelo golpe

O dever do banco

O banco responde, **mesmo sem culpa**, pelos danos de fraudes e crimes de terceiros **dentro das operações bancárias**: é um risco da própria atividade do banco (o chamado "fortuito interno"). O serviço tem de oferecer a **segurança** que o cliente pode esperar.

Quando o banco se defende

O banco só deixa de responder se provar que **não houve falha** no serviço ou que a culpa foi **só do cliente ou de terceiro**. Por isso, cada caso é analisado com as provas.

SITUAÇÕES COMUNS

- **Pix ou transferência** feita sob engano, ameaça ou com o celular roubado.
- **Compras, saques ou empréstimos** que você não fez, com seu cartão ou sua senha.
- **Conta invadida** e dados alterados sem sua autorização.
- **Boleto falso** ou central telefônica falsa em nome do banco.

02 A devolução do Pix (MED)

Pergunta	O que diz o Regulamento do Pix
O que é o MED	O Mecanismo Especial de Devolução : regras do Banco Central para devolver um Pix quando há suspeita de fraude ou falha do sistema.
Quem pede	Seu banco , depois da sua reclamação. Ele avisa o banco de quem recebeu o dinheiro.
O que acontece	O dinheiro que ainda estiver na conta do recebedor é bloqueado . Se entrar mais dinheiro, o bloqueio aumenta até o valor do golpe ou até o fim da análise do pedido, o que vier primeiro.
Prazo	A devolução tem de começar em até 90 dias da data do Pix. Quanto mais tempo passa, mais difícil fica achar o dinheiro.
Recuperação de valores	Desde 02/02/2026 , os bancos são obrigados a oferecer a recuperação de valores: depois da sua reclamação, o banco pode rastrear o dinheiro que o golpista passou para outras contas e pedir a devolução.
O que não cobre	Desacordo sobre o negócio em si (defeito ou atraso numa compra real), Pix que foi direto para a conta de uma pessoa de boa-fé, que não participou do golpe, e Pix saque.

02 · A DEVOLUÇÃO DO PIX (MED) (CONTINUAÇÃO)

GLOSSÁRIO

Pix — Pagamento instantâneo criado pelo Banco Central.

Contestação — Aviso formal ao banco de que você não reconhece a operação.

MED — Mecanismo Especial de Devolução do Pix.

Boletim de ocorrência — Registro do crime na polícia.

03 Checklist de provas

Marque cada item conforme for separando. Tire prints antes de apagar conversas ou bloquear contatos.

1 Seus dados

- ☐ RG e CPF (ou CNH válida)
- ☐ Comprovante de residência atual
- ☐ Nome do banco, agência e conta

2 O golpe

- ☐ Comprovante de cada Pix, transferência ou compra
- ☐ Chave Pix, nome e banco de quem recebeu
- ☐ Prints das conversas, perfis, sites e ligações
- ☐ Extrato da conta e fatura do cartão do período
- ☐ Boletim de ocorrência

3 A reclamação ao banco

- ☐ Número do protocolo da contestação e do pedido de MED
- ☐ Data e hora em que você avisou o banco
- ☐ Protocolos da Ouvidoria e do consumidor.gov.br
- ☐ Respostas do banco, por escrito

4 O prejuízo

- ☐ Juros, tarifas e parcelas cobradas por causa do golpe
- ☐ Contas que atrasaram por falta do dinheiro

Anote a hora de cada passo. Quanto antes o banco foi avisado, mais força tem o pedido de bloqueio e de devolução.

04 Primeiras providências

1 **Avisar o banco imediatamente**

Pelo aplicativo ou pela central oficial (o número no verso do cartão). Peça o bloqueio do cartão ou da conta, **conteste** as operações e, se foi Pix, peça o **MED**. Anote o protocolo.

2 **Registre o boletim de ocorrência**

Na delegacia. Conte o que houve, com datas, valores e os dados de quem recebeu.

3 **Reclame por escrito**

Sem resposta do banco, registre na Ouvidoria e no **consumidor.gov.br**, onde as empresas participantes têm até 10 dias para responder.

4 **Troque senhas e proteja o celular**

Troque as senhas do banco e do e-mail e desconecte aparelhos que você não reconhece.

5 **Sem acordo, a via judicial**

Causas de até **40 salários mínimos** podem ir ao Juizado Especial, sem custas no primeiro grau; acima de **20 salários mínimos**, o advogado é obrigatório.

04 · PRIMEIRAS PROVIDÊNCIAS (CONTINUAÇÃO)**PERGUNTAS FREQUENTES****Fui eu que fiz o Pix, enganado. Tenho direito?**

Peça o MED na hora. Se o dinheiro já saiu da conta do golpista, o banco pode tentar rastreá-lo, mas a devolução pode não acontecer. A responsabilidade do banco depende do caso e das provas.

Fizeram empréstimo no meu nome. Pago?

Conteste logo no banco e registre o boletim de ocorrência. Guarde tudo: a cobrança de dívida que você não fez pode ser discutida.

Qual o prazo para pedir o MED?

A devolução deve começar em até 90 dias do Pix. Mas peça no mesmo dia: quanto antes, mais chance de achar saldo para bloquear.

O banco negou a devolução. E agora?

Peça a resposta por escrito, reclame na Ouvidoria e no consumidor.gov.br e procure orientação sobre a ação judicial.

CONTATO DO ESCRITÓRIO

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 17h, por telefone, WhatsApp ou e-mail.

Telefone (92) 98249-1054 · WhatsApp
E-mail atendimento@oliveiraconsultoriaadv.com.br
Site oliveiraconsultoriaadv.com.br
Instagram @paulojunio.adv
Endereço Rua Prof. Abílio Alencar, 224 · Alvorada · Manaus/AM



**Aponte a
câmera**

Paulo Junio Leandro de Oliveira · OAB/AM 10.250. Material informativo; não substitui a orientação de um advogado no caso concreto. Base: CDC (Lei nº 8.078/1990), arts. 6º, VI, e 14, caput e § 3º; STJ, Súmulas 297 e 479; Resolução BCB nº 1/2020 (Regulamento do Pix), arts. 41-A, 41-B, § 1º, II, 41-C, 41-D, II e §§ 1º e 4º, 78-N e 121, II; Lei nº 9.099/1995, arts. 3º, I, 9º e 54. Atualizada em 09/2026 · revisar em 12/2026.