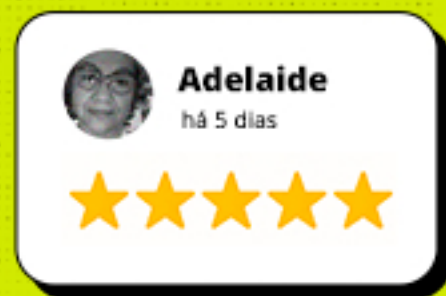


Lupa



Por Victor Terra e Evelyn Fagundes

MANUAL DO CONSUMIDOR ANTI-GOLPE

Neste manual, a Lupa te ensina 10 passos para fazer uma avaliação segura de um produto ou serviço na internet e confirmar se você está diante de uma compra ou de um golpe

Se você acredita em tudo que lê nas avaliações dos produtos que estão sendo vendidos na internet, esse manual é para você. Um elogio, uma recomendação e um comentário positivo sobre aquela roupa, suplemento ou curso online pode ser uma 'fake review'. Nesses casos, a intenção é fazer com que você compre, mas que nunca receba o produto. Um golpe, que tem feito centenas de vítimas no Brasil.

Por outro lado, sabemos que nem toda avaliação ou review é falso e que muitos deles ajudam o consumidor a fazer uma boa escolha de fato. Então, como identificar cada caso e não cair em furada? Para isso, **a Lupa criou o Manual do Consumidor Anti-Golpe**, que vai te ajudar na prática a fazer o passo a passo para fugir de armadilhas criadas para surrupiar o seu dinheiro nas redes sociais.

MAS ANTES, VAMOS ENTENDER: O QUE É FAKE REVIEW?



Elas nada mais são do que avaliações falsas, comentários adicionados em sites ou publicações que elogiam a experiência de compra – mas que não foram produzidas por alguém que adquiriu e testou aquele produto ou serviço de fato. Na verdade, são golpistas que produzem avaliações artificiais para aumentar a confiança e induzir o consumidor a finalizar a compra. “Chegou bem rápido. Em 5 dias estava na minha casa” e “Atendimento super rápido e eficiente” são alguns dos exemplos de fake reviews comuns nas redes.

ENTENDA, NA PRÁTICA, COMO EVITAR FAKE REVIEWS

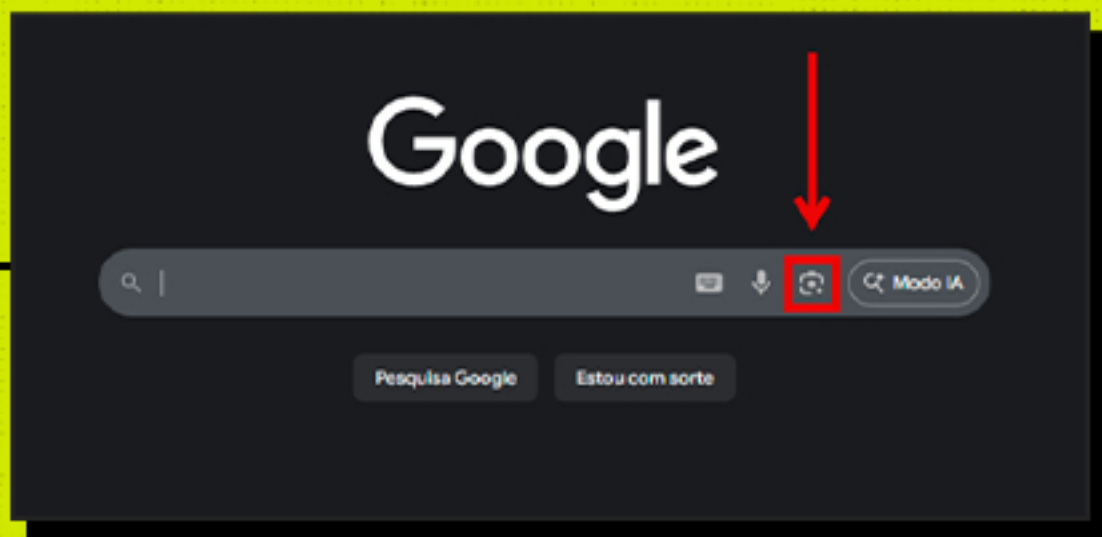
1. ATENÇÃO AO CONTEXTO E ÀS DATAS COMEMORATIVAS

Depois de entender o conceito, é essencial considerar o contexto, um dos primeiros pontos de atenção em situações que envolvem desinformação e golpes. **Em épocas de grandes promoções, como o Dia do Consumidor ou a Black Friday, é fundamental redobrar o cuidado antes de comprar algo pela internet.** É justamente nos meses de novembro e dezembro que o mercado de compras e presentes mais se movimenta. No entanto, o cuidado precisa ser constante: o comércio online não para e as fraudes também não.

2. FAÇA UMA BUSCA REVERSA: O QUE É ISSO E COMO FAZER?

A busca reversa é uma ferramenta aliada para descobrir a origem de uma **imagem**. Ela funciona de forma simples: basta inserir uma imagem no Google Lens – que pode ser acessada pelo celular ou pelo computador – e a plataforma mostrará onde aquela imagem já foi publicada ou usada.

A ferramenta mais conhecida é a do Google, mas também existem outras opções como o Bing e o TinEye.



Ao acessar a página inicial de buscas no Google, você encontra a opção de pesquisa por imagens (conforme sinalizado na imagem)

3. MESMA FOTO E NOMES DIFERENTES?

Verifique se a foto de um suposto consumidor aparece em mais de um site ou anúncio. Em avaliações, inclusive nas falsas, é comum encontrar a imagem do suposto comprador ou fotos do produto que teriam sido recebidas. Esses dois tipos de imagem podem e devem ser submetidas à busca reversa. Se suspeitar de uma avaliação, salve ou copie a imagem e faça a busca reversa: o buscador exibirá onde a foto já foi usada. **No exemplo abaixo, a busca reversa pelo Google Lens mostrou que a foto utilizada no comentário falso já tinha sido usada em diversos outros sites.**



Utilizando a imagem do homem intitulado Rogerio Schultz como base para uma busca no Google, resultados mostram que a imagem também aparece em inúmeras publicações de outros sites.

A Lupa já mostrou em reportagens que é comum identificar o rosto de uma mesma pessoa em avaliações sobre produtos e serviços diferentes, com nomes variados, por exemplo, a mesma mulher sendo identificada como: Renata, Juliana Martins, Maria Oliveira, Ana Paula e Juliana Alves e Gisele Ninomiya.

>> Outra dica: pesquise também por imagens de “unboxing”, isto é, do produto recebido pelo suposto usuário



Juliana Martins

★★★★★


O Pinkpapa me proporcionou cuidar da minha saúde no conforto de casa, sem dor e sem complicação. Recomendo para todas as mulheres!

★★★★★

"Atendimento super rápido e eficiente! A equipe foi muito educada e explicou todo o processo antes de começar. O preço foi justo e o serviço impecável. Com certeza chamarei novamente se precisar!"



Maria Oliveira



Renata L., Belo Horizonte

★★★★★

Achei que seria impossível conseguir uma edição personalizada, mas o Dr. Marco me surpreendeu com muita paciência. Em pouco tempo, o resultado estava completamente...

Um exemplo real de utilização de busca reversa você encontra nesta [matéria da Lupa sobre comentários falsos disponibilizados em sites e posts das redes sociais.](#)

4. ANALISE A PRÓPRIA AVALIAÇÃO: USE A RAZÃO, NÃO A EMOÇÃO

Especialistas em segurança cibernética recomendam evitar um olhar emocional quando estiver analisando as avaliações. Pelo contrário, é fundamental ser racional e estar atento a detalhes técnicos e específicos, especialmente nos comentários positivos de supostos clientes. Alyce Suza, diretora regional de Goiás da Associação Brasileira de Segurança Cibernética (Abraseci), sugere: “Cace por detalhes, não por emoções.”

Avaliações falsas são quase sempre emocionalmente carregadas, mas factualmente pobres: ‘Produto incrível, mudou minha vida! Amei!’. Avaliações genuínas, mesmo as positivas, costumam ser ricas em detalhes específicos e observações práticas: ‘A montagem foi fácil, levei 20 minutos, mas a chave de fenda que veio junto era de má qualidade. A bateria dura cerca de 6 horas com a tela no brilho máximo’, pontua a especialista.

Em geral, uma boa review vai fugir do clichê “adorei o produto” ou “funcionou bem” e vai apresentar ponderações mais concretas, como “a montagem do aparelho foi fácil” ou “veio faltando uma peça”. **Quanto mais detalhada a avaliação, mais confiável ela tende a ser.**

Ao mesmo tempo, algumas informações podem ser excessivas ou artificiais, indicando que a avaliação é falsa. Por isso, seja crítico ao ler uma review e pergunte a si: “uma pessoa realmente escreveria dessa forma ou estou diante de um comentário criado por um robô?”. Embora as ferramentas robóticas estejam cada vez mais próximas da linguagem humana, sua escrita nem sempre passa um tom natural.

5. DESCONFIE DE ELOGIOS EM EXCESSO: SEMPRE HÁ COMENTÁRIOS NEGATIVOS

Fique atento à repetição excessiva do nome completo do produto. Ninguém fala assim na vida real: 'eu adorei o Smartphone UltraPower X Pro 512GB. O Smartphone UltraPower X Pro 512GB tem uma câmera excelente'. Este tipo de texto pode ser um forte indício de avaliação artificial, pontua a especialista consultada pela Lupa.

Além disso, procure por comentários negativos e observe como o comerciante respondeu às críticas. Sabe aquelas duas estrelinhas que você clica quando já está sentindo que aquele produto ou serviço pode ser furada? São nelas que muitas vezes está a informação útil. Se não encontrar observações negativas, sem críticas e com excesso de elogios, fique atento e continue a investigar, passando para mais um passo.

6. SAIA DA BOLHA: PESQUISE TAMBÉM EM OUTROS SITES

Sites de suporte ao consumidor, como o Reclame Aqui, podem ser muito úteis nesse tipo de investigação. Pesquise o nome da empresa, seja o nome fantasia ou o CNPJ, para entender qual é a reputação daquele suposto comerciante. Será que ele atendeu às críticas e comentários dos consumidores? Tentou resolver os problemas? Conseguiu resolver ou deixou o cliente no prejuízo? Além disso, ao buscar pelo CNPJ, você também consegue descobrir qual a situação desta loja/comerciante junto à Receita Federal.

7. MELHORE SUA BUSCA NO GOOGLE

Outra boa tática é fazer pesquisas específicas no Google.
Experimente combinações como:

“nome da empresa + golpe”

“nome da empresa + reclame aqui”

“nome da empresa + Procon”

Assim, a ferramenta de busca vai mostrar se o comerciante já foi associado a críticas, reclamações por fraude ou se está envolvido em processos na Justiça, por exemplo.

8. REDES SOCIAIS TAMBÉM AJUDAM

As páginas de redes sociais de uma loja, empresa ou marca funcionam hoje como um dos principais indicadores de reputação e confiabilidade. **É comum que, ao buscar por um produto ou serviço, você acesse o perfil da marca para entender de que forma ela se relaciona com seus clientes.**

Mas atenção: procure sempre pelos canais oficiais de comunicação da empresa, seja no Facebook, Instagram, X (antigo Twitter), Tik Tok, YouTube, WhatsApp ou no próprio site dela. Há quase 100% de chances de que um comércio verdadeiro possua perfis em mais de duas redes sociais e que utilize esses espaços não só para vender seus produtos, mas para se comunicar com seu público e alimentar sua reputação. Golpistas, geralmente, não conseguem sustentar divulgações em tantas plataformas.

9. FERRAMENTAS DO CONSUMIDOR NUNCA SÃO DEMAIS

Se ainda restarem dúvidas, não hesite em seguir aqueles caminhos mais tradicionais, para um último confere. **Um e-mail de SAC (Serviço de Atendimento do Consumidor) do comerciante, por exemplo, pode ser bastante efetivo.** Esse tipo de serviço de contato direto entre vendedor e usuário é exigido pelo [Código de Defesa do Consumidor](#) e a ausência desse canal em si já pode revelar como quem vende trata a relação de transparência com quem compra. **Fique alerta!**

10. ACESSE O 'SERÁ QUE É GOLPE?'

Por fim, você pode acessar a base de conteúdos de verificação de golpes da Lupa, o [“Será que é golpe?”](#). Lá você encontra informações sobre os principais golpes digitais da atualidade – que se renovam a cada semana. Também consegue entender os métodos e caminhos usados pelos golpistas e, assim, passa a correr menos risco de se tornar uma vítima de fraudes nas redes.

Munido de informação, você se protege para garantir que aquilo que você comprar vai realmente chegar.

Lupa | 10 anos

Decidir começa com **se informar**