PRESS RELEASE

Brittany Posey
Gen
Brittany.Posey@gendigital.com

Joaeane Carmo
MarketCross
joseanec@marketcrosscompany.com

24% dos consumidores brasileiros foram vítimas de golpes em compras online, com perdas médias de R$1.060,21, de acordo com pesquisa da Norton

Pesquisa revela que 53% dos brasileiros compraram de um suposto golpista porque a oferta era boa demais para deixar passar, enquanto metade (50%) dos que usaram um assistente de compras com IA afirma que ele recomendou ou concluiu uma compra de um varejista que não reconheciam na última temporada de festas de fim de ano.

São Paulo, 5 de novembro de 2026 – De acordo com o *2026 Norton Insights Report: Holiday Scams*, 60% dos consumidores brasileiros estão mais preocupados com golpes online durante esta temporada de festas de fim de ano do que no ano passado. E há bons motivos para isso: 33% afirmam ter sido alvo de um golpe enquanto faziam compras online durante as festas de fim de ano, e 73% dos que foram alvos acabaram sendo vítimas.

Entre as principais conclusões do relatório estão:

- 24% dos consumidores brasileiros foram vítimas de um golpe enquanto faziam compras online durante as festas de fim de ano.
- 93% das vítimas de golpes perderam dinheiro, com uma perda média de R$1.060,21.
- 31% dos consumidores brasileiros afirmam que assumem mais riscos ao fazer compras online durante a temporada de festas de fim de ano do que em outras épocas do ano.
- 53% compraram em um site ou de um vendedor que suspeitavam que poderia ser um golpista porque a oferta era boa demais para deixar passar (Geração Z: 66%).
- 44% viram mais anúncios fraudulentos nas redes sociais do que no ano passado.
- 59% afirmam que a quantidade de conteúdo fraudulento e gerado por IA na internet fez com que ficassem mais cautelosos ao fazer compras online nesta temporada.
- 50% dos consumidores brasileiros que utilizaram ferramentas de compras com IA afirmam que, durante a última temporada de festas de fim de ano, uma dessas ferramentas recomendou ou concluiu uma compra em uma loja que não reconheciam.

Muitos consumidores brasileiros estão dispostos a assumir riscos por boas ofertas. O relatório revela que 74% afirmam que as ofertas influenciam suas decisões durante a temporada de festas de fim de ano, embora 64% desconfiem delas. Entre as pessoas entrevistadas:

- 68% comprariam em um site do qual nunca ouviram falar se o preço fosse atrativo.
- 50% arriscariam dinheiro em uma compra de um vendedor de quem suspeitam que possa ser um golpista. Em média, o valor máximo que arriscariam seria de R$372,20.
- 58% tomaram pelo menos uma medida arriscada para conseguir um presente muito procurado, como pagar muito acima do valor de mercado (28%), clicar em um anúncio em uma rede social ou em um e-mail (22%) ou comprar em um site desconhecido (16%).

- 47% chegaram a um site ou vendedor suspeito ao tentar comprar um artigo da moda, como um Labubu, Jellycat ou Copo Térmico Stanley.

“Os golpistas da temporada de festas de fim de ano não contam com o fato de que as pessoas sejam descuidadas. Contam com o fato de que as pessoas tenham pressa ou até mesmo estejam desesperadas para conseguir um presente muito procurado”, afirma **Iskander Sanchez-Rola**, diretor sênior de IA e Inovação na Norton. “Quando parece que uma oferta pode desaparecer, até mesmo os compradores que suspeitam que algo está errado se arriscam. Essa diferença entre saber e agir é onde os golpistas obtêm seus lucros”.

Anúncios fraudulentos são a principal fonte de golpes em compras de fim de ano

Entre os consumidores brasileiros que foram vítimas de golpes em compras de fim de ano, 55% afirmam ter sido enganados por meio de um anúncio fraudulento, 35% em uma plataforma de redes sociais, 33% em um site de terceiros, 25% por e-mail, 18% por telefone e 17% por mensagem de texto.

Alguns dos principais golpes relatados pelas vítimas brasileiras foram golpes em compras online (43%), golpes em plataformas de produtos usados ou de revenda (31%), phishing (24%) e golpes de entrega de encomendas (16%).

Dados dos Laboratórios de Ameaças da Gen: as lojas online falsas dobraram durante a temporada de festas de fim de ano de 2025

Durante a temporada de festas de fim de ano do ano passado, os produtos de segurança da família de marcas da Gen, incluindo a Norton, impediram mais de 46,7 milhões de tentativas de acesso a lojas online falsas em todo o mundo entre outubro e dezembro de 2025 — o equivalente a cerca de seis bloqueios por segundo. Durante esses três meses, a Gen bloqueou mais de 526.000 domínios da web associados a lojas falsas e protegeu mais de 16,6 milhões de pessoas em todo o mundo.

- As lojas falsas estão se multiplicando. A quantidade de domínios de lojas falsas bloqueados globalmente dobrou, passando de 260.000 durante o trimestre de festas de fim de ano de 2024 para 526.000 em 2025.
- As lojas falsas sobrevivem às festas de fim de ano. Entre as lojas falsas com mais bloqueios em 14 países, quase duas em cada três (64%) continuavam sendo bloqueadas seis meses após serem detectadas pela primeira vez.
- No Brasil, mais de 44.000 domínios foram bloqueados em 2025, um aumento de 96% em comparação com 2024.

“Anteriormente, criar uma loja falsa de comércio eletrônico exigia tempo e certos conhecimentos, mas, com a IA, os golpistas podem colocar em funcionamento uma loja falsa convincente em questão de minutos, com pouco ou nenhum investimento financeiro. Essa facilidade explica por que continuamos observando um aumento de lojas online falsas. Para os compradores, isso significa que um site com aparência profissional já não é prova de que se trata de um negócio legítimo; se você não procurou a loja por conta própria, vale a pena dedicar um tempo para pesquisá-la e confirmar que ela é legítima antes de concluir sua compra”, diz Iskander Sanchez-Rola.

A IA está mudando os hábitos de compras online, mas nem sempre protege as pessoas contra golpes

Muitos consumidores brasileiros estão recorrendo cada vez mais à IA para apoiar suas compras de fim de ano, mesmo que não confiem plenamente que essas ferramentas os ajudem a evitar sites maliciosos. Embora 93% afirmem que usariam um assistente de compras com IA — uma porcentagem especialmente

alta —, apenas 55% confiam que a ferramenta reconheceria e evitaria um site fraudulento. 72% já utilizaram um assistente ou agente de compras com IA, e 68% planejam usar uma ferramenta como o ChatGPT para fazer compras durante a temporada de festas de fim de ano.

Entre os brasileiros que utilizaram um assistente ou agente de compras com IA, **50%** afirmam que, durante a temporada de festas de fim de ano mais recente, uma dessas ferramentas recomendou ou concluiu uma compra de um varejista que não reconheciam.

A Norton compartilha dicas para evitar golpes em compras online durante as festas de fim de ano

- **Verifique o site antes de comprar.** Procure erros de digitação na URL, pesquise o nome da loja junto com os termos "golpe" ou "avaliações" e use uma ferramenta como o Norton Safe Web para detectar sites maliciosos.
- **Ignore o anúncio e acesse diretamente a loja.** Digite o endereço da loja no navegador ou abra seu aplicativo oficial, em vez de clicar em um anúncio nas redes sociais.
- **Use proteção contra golpes baseada em IA.** O Norton 360 Deluxe ajuda a detectar links fraudulentos, sites falsos e downloads maliciosos antes que causem danos. Seus recursos de proteção, incluindo o Safe AI, também ajudam a bloquear ações não autorizadas de ferramentas de IA, controlar o acesso aos seus arquivos pessoais e proteger contra links de risco.
- **Escolha métodos de pagamento com proteção.** Use um cartão de crédito ou um serviço de pagamento com proteção ao comprador. Evite vendedores que solicitem transferências bancárias, cartões-presente ou criptomoedas.
- **Rastreie suas entregas pelos canais oficiais.** Consulte o status da entrega no aplicativo da loja ou da transportadora, e não por meio de links incluídos em mensagens de texto ou e-mails.

O relatório completo *2026 Norton Insights Report: Holiday Scams* está disponível (em inglês) em us.norton.com/blog/research/holiday-scams-insights-report-2026.

Metodologia

A pesquisa foi realizada online pela Dynata no Brasil, de 15 de setembro de 2026 a 22 de setembro de 2026, com 1.000 adultos maiores de 18 anos ou mais. Os dados foram ponderados por idade, gênero e região para serem representativos nacionalmente.

Sobre a Norton, uma empresa da Gen

A Norton é líder em segurança digital e oferece a milhões de pessoas e famílias proteção reconhecida para seus dispositivos, sua privacidade online e sua identidade. A Norton faz parte da Gen (NASDAQ: GEN), uma empresa global dedicada a promover a Liberdade Digital por meio de um conjunto de marcas confiáveis que ajudam as pessoas a proteger e assumir o controle de suas vidas digitais e financeiras. À medida que a inteligência artificial transforma a maneira como as pessoas descobrem, tomam decisões e realizam transações, a Gen está desenvolvendo uma camada de segurança e confiança para permitir que as pessoas e seus agentes naveguem pelo ambiente digital com mais segurança. A Gen atende quase 500 milhões de usuários em mais de 150 países por meio de produtos e serviços que abrangem segurança cibernética, privacidade online, proteção de identidade e bem-estar financeiro. Saiba mais em Norton.com e GenDigital.com.