

SÉRIE PREVENÇÃO DE FRAUDES 

TREVOR KITCHING

OS GOLPES DE COMPRAS E COMO
EVITÁ-LOS

Blucher

Série Prevenção de Fraudes

Os Golpes de Compras e Como Evitá-los

Blucher

Trevor Kitching

Os Golpes de Compras e Como Evitá-los

Série Prevenção de Fraudes

Os golpes de compras e como evitá-los, de Trevor Kitching

Título original: *Purchasing scams and how to avoid them*

Esta tradução de *Purchasing scams and how to avoid them*

é publicada por meio de acordo com Gower Publishing Limited

© Trevor Kitching May 2001

2011 Editora Edgard Blücher

Blucher

Rua Pedroso Alvarenga, 1245, 4º andar

04531-012 – São Paulo – SP – Brasil

Tel.: 55 11 3078-5366

editora@blucher.com.br

www.blucher.com.br

Segundo o Novo Acordo Ortográfico, conforme
5. ed. do *Vocabulário Ortográfico da Língua
Portuguesa*, Academia Brasileira de Letras,
março de 2009

É proibida a reprodução total ou parcial por
quaisquer meios, sem autorização escrita da
Editora.

Todos os direitos reservados pela Editora Edgard
Blücher Ltda.

Ficha Catalográfica

Kitching, Trevor

Os golpes de compras e como evitá-los / Trevor
Kitching; [traduzido por Editora Longarina]. --
São Paulo: Blucher, 2011.

Título original: *Purchasing scams and how to
avoid them*

ISBN 978-85-212-0605-7

1. Aprovisionamento industrial 2. Fraude -
Prevenção I. Título.

11-04854

CDD-658.473

Índices para catálogo sistemático:

1. Departamento de compras: Fraude:
Administração 658.473
2. Golpes de compras: Prevenção:
Administração 658.473

Conteúdo

Prefácio	11
Capítulo Um: Introdução – a natureza do golpe	13
Os golpes de compras e os profissionais de compras	13
Descentralização e transferência – o estilo para os golpistas	14
Então, que é golpe de compras?	14
Golpes de consumidores	17
Televentas	19
Conflitos de interesse	20
Por que os golpes acontecem	20
Cultura corporativa continuada	22
Como são os golpistas?	22
Barreiras para entrar	23
Que tipo de pessoa cai em golpes?	23
Capítulo Dois: Acertando a função de compras	27
A importância de comprar	27
Fazer compras e comprar	29
Organização de compras	29
Os cinco pontos certos	31
Posicionando compras – elevando compras para a próxima dimensão	33

Custo para a vida toda	34
Técnicas em compras de valor baixo	35
Cartões de compras	37
Separação de funções	38
Acordos locais	39
Equivalência em três vias	39
Relacionamentos do fornecedor	41
Racionalização da base nos fornecedores	41
Operar em mercados desconhecidos	42
Suporte de sistemas	43
Questões legais	43
Tratando com o pessoal de vendas	46
Especificações	47
Ética de compras	47
Capítulo Três: O golpe do diretório fictício	49
Como funciona	49
Diretórios de fax	49
Termos e condições do negócio	50
Diretórios de telefone	53
Diretórios industriais	55
Diretórios de exemplar único	59
Diretórios na internet	60
Como evitar o golpe do diretório	60
Capítulo Quatro: O golpe do papel – e outros artigos de consumo	63
O golpe do papel	63
Isto é para você – a variante telefônica do golpe do papel	68
Um estudo de caso real	69
Outros artigos de consumo de escritório	73
Artigos em geral	74
Itens de especialista	75
Você não pode superar uma marca	75
Como evitar o golpe do papel e suas variantes	75
Capítulo Cinco: O golpe da Nigéria	77
Não se trata verdadeiramente de um golpe	77
O golpe mais comum do mundo	77

A conexão europeia	78
Como isso funciona?	78
Podemos confiar em você?	81
Conexões falsas	82
O golpe da Nigéria, também conhecido como golpe 419	83
A palavra oficial	84
Variantes do golpe 419	86
Quem cai em um golpe destes?	87
E-golpes/golpes eletrônicos da Nigéria	88
O golpe do dinheiro preto	88
Às vezes, os bons rapazes ganham	89
Como se tornar um alvo do golpe da Nigéria?	90
Um alerta final	90
Como evitar o golpe da Nigéria	91
Outras correspondências da Nigéria	91
Capítulo Seis: Consultores fictícios	93
Consultores da norma BS 5750	94
Consultores de certificação	94
Golpes de indexação de taxas	96
Consultores de energia	98
Além dos golpes	99
Como evitar golpes de consultoria	100
Capítulo Sete: Golpes no setor de caridade	101
Fraude da taxa adiantada	101
Solicitação de doações	102
Publicidade falsa	103
É um bom negócio?	105
Quem pode ajudar?	106
Como evitar golpes de caridade	106
Capítulo Oito: Limiar da caracterização de um golpe	109
Fax não solicitado	109
Como evitar gastar dinheiro com fax não solicitado	112
A solução americana para fax não solicitado	113

Linhas telefônicas com tarifas especiais	113
Propaganda enganosa personalizada	115
Garantias superfaturadas e outras questões de preço por toda a vida	116
Fotocopiadoras	116
Garantias estendidas	117
Outros equipamentos	120
Consumíveis com preço excessivo (mais questões relacionadas a custo da vida útil)	120
Mercado da vaidade	121
Locação	121
Como evitar o limiar dos golpes	122

Capítulo Nove: A internet – a nova fronteira para os golpistas 125

Isto é um grande problema?	125
Apenas brincando?	126
Antigos golpistas modernizados	127
Spam, spam, spam	129
Tema e variação	130
De quem mesmo é esse <i>site</i> ?	131
Golpe do fornecedor fantasma	132
Alguns poucos problemas legais	132
Manutenção de registros	135
E o pagamento?	135
Segurança	136
Futurologia	137
Além dos golpes	139
Como evitar golpes de internet	140

Capítulo Dez: Lista de verificações para evitar golpes 143

Organização de compra	143
Colocar pedidos	144
Tratar com vendedores por telefone	144
Tratar da documentação	144
Transações no exterior	145
Comprar propaganda/listagem de publicações	145
Técnicas de vendas sob alta pressão	145
Tratar com consultores	146
Verificar fornecedores	146

Linhas de telefone com tarifa especial	146
Comprar na internet	146
Pagamento	146
Ser caridoso	147
Confiar	147
Reportar um golpe	148
Índice remissivo	149

Prefácio

Muito esforço do poder legislativo tem sido direcionado pelo governo, em todos os níveis, para a proteção dos consumidores domésticos, mas pouco tem sido feito para a proteção das empresas. Isso pode muito bem representar um problema, mesmo para grandes empresas, com Departamentos de Compras profissionalmente administrados. É sem dúvida uma grande dor de cabeça para milhões de pequenas empresas que estão no coração do comércio e indústria do Reino Unido.

Em grandes empresas, compras de baixo valor, geralmente, são delegadas a pessoas sem conhecimentos especializados ou treinamento em compras. As pequenas empresas muitas vezes não têm compradores profissionais que possam facilmente detectar e combater os golpes. São feitas por indivíduos com excesso de trabalho, que podem ser tão vulneráveis aos golpes como qualquer cliente doméstico. Na verdade, essa mensagem tem sido passada com frequência aos legisladores e creio que possa finalmente ter conseguido chegar a alguns, mas não a todos, e em hipótese nenhuma de forma plena.

A única proteção importante que podemos oferecer para as empresas na atual conjuntura é garantir que os golpes sejam amplamente divulgados para alertar as vítimas potenciais. As Câmaras de Comércio e, muitas vezes, outros parceiros, estão bastante empenhados em divulgar as notícias para aumentar a conscientização sobre esses golpes. Fiquei muito contente quando fui abordado pelo autor, Trevor Kitching, para não apenas fornecer dados de experiência de nossos registros, como também para fazer um curto prefácio para este livro.

Este é um livro que eu recomendaria para todas as empresas, pequenas e grandes, uma vez que proporciona um *insight* sobre como evitar golpes direcionados às metas de negócios. Tenho, porém, que também repetir uma mensagem importante do livro. Nunca assumo que você conhece todos os golpes que lhe poderiam ser aplicados. Mesmo que tenha caído em todos aqueles em destaque neste livro, os golpistas inovadores estão constantemente surgindo com novas ideias e variações sobre um tema, de forma que a mensagem é ficar alerta e ajudar a acabar com essas práticas.

Tony Bradley
Diretor de Pesquisas
Birmingham Chamber of Commerce and Industry
(Câmara de Comércio e Indústria de Birmingham)

Introdução – A Natureza do Golpe

Os Golpes de Compras e os Profissionais de Compras

Quando eu falo sobre os golpes de compras com os profissionais de Compras, eles tendem a entender exatamente o que quero dizer. Durante os primeiros anos da carreira de uma pessoa de Compras, o tempo é normalmente gasto em processar transações de baixo valor – usar pessoal barato e sem experiência é uma das maneiras de manter o custo de processar tais compras dentro de limites módicos. Durante esse período, eles frequentemente passam pelos vários golpes exemplificados neste livro – faturas falsas, solicitações que parecem faturas, entregas de bens não pedidos. De várias formas, isto acontece em todos os setores do comércio e da indústria.

O ceticismo parece ser um elemento incorporado ao caráter do típico profissional de compras, que percebe a maioria desses golpes. A curiosidade e o olho para detalhes, que também parecem parte da mentalidade dessas pessoas, as conduzem a ler aquela parte do documento impressa em letras pequenas (contendo detalhes do acordo ou garantia), que muitos outros negligenciariam. Escondida na parte do documento impressa em letras pequenas (contendo detalhes do acordo ou garantia), está a verdade sobre a natureza do negócio que está sendo proposto – tem que estar lá para oferecer algum tipo de proteção ao comerciante por uma acusação de fraude.

Se canalizados por uma unidade de aquisição e compras profissional, acredito que a maioria dos golpes de compras seria detectada. Os golpistas sabem disso e seu alvo é, portanto, o comprador não profissional, encarregado das responsabilidades sobre compras. Esse é um tipo de pessoa que

gasta 5% ou 10% de seu tempo comprando. Essas pessoas nunca iriam se considerar compradoras; elas nunca tiveram um dia de treinamento em compras, e tendem a pensar que trabalhar com compras é o mesmo que fazer compras. Muitas vezes, o alvo do golpista é a escriturária ou secretária (se forem funcionárias de meio período ou temporárias, tanto melhor para o golpista); em outras ocasiões, é o Diretor Financeiro ou o Gerente Geral, particularmente no caso de empresas menores. Ninguém com o poder de comprometer o dinheiro da empresa está livre da atenção dos perpetradores desses golpes.

Descentralização e Transferência – o estilo para os golpistas

A maior tendência de gerenciamento nas últimas décadas são a descentralização e a transferência de responsabilidades. Um dos efeitos colaterais dessa tendência é a explosão no número de pessoas de setores distintos que incorporam a função de comprador de meio período ao seu emprego.

A descentralização e a transferência de responsabilidades não são inerentemente más. Seguir cegamente a tendência sem entender as consequências é, contudo, uma receita para o desastre, e imaginar que ela possa ser aplicada à função de comprar sem controle, treinamento, sistemas aperfeiçoados e coordenação, deixará os golpistas lá fora esfregando as mãos de contentamento.

As empresas que acham que eliminam o risco ao limitar o pessoal júnior a um valor de £ 1.000 ou £ 500 em cada transação estão equivocadas. Com certeza, o risco de o funcionário cometer fraude por um retorno pequeno como esse é baixo. Entretanto, golpistas ficam muito felizes em obter de £ 300 a £ 400 de retorno por muito pouco, especialmente quando sabem que há milhares de outras empresas cujos sistemas são tão negligentes quanto o seu.

Então, Que É Golpe de Compras?

Minha definição é: “um mecanismo pelo qual pessoas inescrupulosas tiram vantagem de compradores ingênuos e de sistemas de empresas negligentes para tirar quantias exorbitantes de dinheiro por mercadorias ou serviços que são menos do que o cliente esperava”.

É importante notar que geralmente essa prática é realizada de tal forma que o golpista pode tentar sustentar que ela é totalmente legal. Se um ladino apresenta uma situação em que um funcionário inocente de uma organização negligente pode ser enganado, quem pode ficar surpreso com o resultado? E quem é responsável – o ladino com seu desejo de ganhar dinheiro fácil, o empregado por sua ignorância e falta de cuidado, ou o empregador por permitir que se faça uso do dinheiro sem evidência de qualquer coisa de valor em troca?

Alguns poderiam argumentar que a lei e seus agentes aplicadores da lei erram por não serem capazes de impedir os golpistas de comercializarem. Mas o princípio de *caveat emptor* (expressão latina que significa “o risco é do comprador”) se aplica. Se o golpista informa a natureza do negócio claramente na documentação, quem realmente deve ser culpado quando o comprador não lê as informações colocadas em sua frente?

Em defesa de todas as vítimas de golpes do passado, é justo salientar que os golpistas, provavelmente, são muito hábeis na arte de enganar. Não é enganar no sentido penal; como veremos a seguir, os golpistas analiticamente tentam evitar ficarem vulneráveis à acusação de fraude penal. Melhor: é logro, semelhante ao praticado pelo mágico; um ato de fumaça e espelhos para confundir, para desviar a atenção da vítima da realidade. Exemplos disso são documentos que parecem faturas, mas absolutamente não são faturas de verdade (consultar Capítulos 3 e 4). O objetivo do ato é fazer a vítima se sentir segura para pagar um preço superior ao valor de mercado, sempre criando confusão e fazendo o comprador pensar que está tirando vantagem.

Minha definição de golpe é um pouco diferente daquela do dicionário porque estou tentando muito fazer a distinção entre golpe e fraude. *The Oxford English Dictionary* é particularmente inútil nesse sentido, uma vez que sua definição de *golpe* é “perpetrar uma fraude; trapacear; enganar; iludir”, ao passo que, de acordo com o *OED*, *fraude* é “defraudar, trapacear ou iludir”. É um pouco difícil detectar a diferença entre as duas definições. Outros dicionários são mais úteis; o *Chambers* define golpe como “um esquema de fazer dinheiro por meios desonestos”, ao passo que fraude é “o crime de ganhar dinheiro ou algum outro benefício deliberando ações enganosas”. Assim, a distinção fica estabelecida entre golpe (que é um esquema) e fraude (que é um crime).

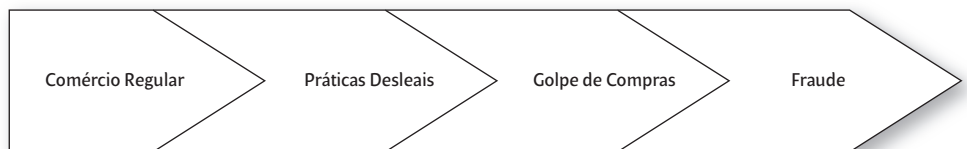


Figura 1.1 Continuum de práticas comerciais

Pela minha definição, o golpe se encaixa em algum lugar no *continuum* de práticas comerciais apresentado na Figura 1.1. O comércio regular/honesto é o que acontece quando um fornecedor cobra de seus clientes um preço que reflete o esforço, o risco e os recursos que entram no fornecimento de mercadorias ou serviços e rende uma margem de lucro que não é excessiva. É impossível dizer o que constitui uma margem excessiva de lucro porque o esforço, o risco e os recursos variam em cada transação.

A maioria das transações é regular/honesta – elas têm que ser, porque na maioria das indústrias, a competição gera fornecedores rivais que se prejudicam mutuamente para obter um lucro justo, mas que não poderiam sustentar um negócio se eles constantemente negociassem de uma forma que rendesse menos que um lucro satisfatório.

Procedimentos desleais ocorrem quando os fornecedores aproveitam os seus conhecimentos sobre o custo dos bens ou serviços para eles (os fornecedores) e o valor desses bens ou serviços para você (o cliente) para fixar o preço dos bens ou serviços em tal nível que o retorno que obtêm pelos seus esforços, risco e recursos é desproporcionalmente alto. Assim, o procedimento desleal fica aquém de um *golpe* por realmente entregar o que o cliente achava que ia receber, embora a um preço mais elevado do que precisaria ter pagado se o seu conhecimento de mercado fosse melhor.

O golpe leva essa atividade questionável do fornecedor um passo adiante. Quando ocorre um golpe, o golpista sabe que o comprador não percebe o verdadeiro valor do que está sendo oferecido e explora ativamente a ignorância do comprador. Assim, não só o comprador não reconhece que não está recebendo um bom valor, mas geralmente não tem noção real do que está comprando, se é que percebe que está mesmo entrando em um contrato de compra.

A fim de proteger-se, o golpista deve tentar consegui-lo sem empregar o que os tribunais poderiam reconhecer como dolo ou má-fé – caso contrário, ele estaria nitidamente se dispersando na área *fraude* do diagrama apresentado. Os golpistas tentam construir, para si próprios, uma defesa jurídica antecipada para as inevitáveis denúncias e investigações. Eles não têm necessidade de cometer fraudes passíveis de ação penal; há muitos compradores de meio período, dispostos a comprometer os recursos financeiros de seus empregadores com a compra de bens ou serviços inúteis ou grosseiramente superfaturados. Pode-se notar que os perpetradores do golpe da Nigéria (Capítulo 5) não entram nesse jogo ou, de fato, em nenhum outro.

A fraude envolve engano ou deturpação, mas golpes podem abranger uma série de procedimentos que uma pessoa sensata consideraria inaceitáveis ou condenáveis. A lei, na maioria dos países, não tem controle total sobre o comércio de procedimentos ilegais do tipo descrito neste livro, pois as leis tendem a ser criadas numa tentativa de evitar paternalismo, levando em conta o impacto real ou potencial sobre as vítimas. As empresas são vistas como capazes de cuidar de si próprias contra as práticas abusivas dos golpistas. Além disso, se elas cederem a essas práticas, o impacto financeiro em geral será relativamente pequeno.

A fraude não está especificamente definida no estatuto inglês. Os tribunais decidem o ponto em que a conduta desonesta se torna fraude. Os golpistas que se perdem na área de fraude ficam vulneráveis ao processo de

acusação sob a *Theft Act* de 1968 (Lei de Furtos de 1968). A Seção 15 dessa lei aborda a obtenção de bens ou vantagens pecuniárias por fraude. Uma pessoa que, por qualquer artifício, obtenha desonestamente uma propriedade pertencente à outra, com a intenção de privar definitivamente o outro de sua propriedade, comete um crime passível de prisão. É por isso que o golpista escreve exatamente o que está fazendo na parte do documento impressa em letras pequenas (contendo detalhes do acordo ou garantia) para evitar a acusação de fraude. Algumas das práticas que descrevo neste livro se desviam para a área de fraude. Isso é inevitável, dada a zona muito nebulosa entre uma fraude e um golpe.

Golpes de Consumidores

A variedade de golpes de compras abordados neste livro limitam-se aos perpetrados contra empresas. Toda uma infinidade de outros golpes é perpetrada contra o consumidor, mas seria impossível detalhar todos eles neste volume. Exemplos de golpes de consumidores incluem:

- Mercadorias falsificadas, embora estas também possam ser um problema para as empresas, particularmente em áreas como *software* (em que as perdas anuais provocadas pela indústria da falsificação são estimadas em US\$ 10 a 15 bilhões por ano) e componentes de alto valor (por exemplo, aeroespaciais).
- Venda em pirâmide, hoje muitas vezes mais educadamente chamada de *mercado multinível*, *mercado de rede* ou *franquia multinível*. Pode ser comércio legítimo, mas que, muitas vezes, não envolve a transferência de um produto ou serviço legítimo em troca do dinheiro pago, cujo caso é ilegal.
- Investimento em ações sob pressão é, frequentemente, aplicado no empresário/gerente de pequenas empresas, mas ninguém mais suspeita que um nível moderado de riqueza pessoal possa ser alvo de vendedores promovendo investimentos em empresas obscuras, sobre as quais eles têm informações internas que estão dispostos a compartilhar com o investidor/vítima/otário.
- Correntes – muitas vezes são um golpe para ganhar dinheiro, mas, mais frequentemente, são simplesmente um incômodo. Uma versão pedia (honestamente) para arrecadar dinheiro para um hospital infantil de referência. O hospital ainda está tentando interrompê-la porque é um meio embaraçoso de angariar fundos. No Reino Unido, a maioria das correntes que envolve dinheiro é ilegal, conforme a *Lotteries and Amusements Act* (Lei de Loterias e Divertimentos). Nos Estados Unidos, uma corrente semelhante formou cascata na Internet, alegando (erroneamente) que 3 centavos seriam dados à *American Cancer Society* (Sociedade Americana do Câncer) cada vez que a mensagem fosse encaminhada.

- O esquema Ponzi (nomeado como seu pioneiro Charles Ponzi) é uma combinação de investimento em ações (sob pressão), mercado multinível e uma corrente, na qual alguém vende ações da sua *empresa*. O primeiro grupo de pessoas a comprar é recompensado com generosos *dividendos* e diz a todos os seus amigos para comprar mais ações. Isso continua até que a pirâmide fique tão grande que a pessoa de baixo não receba nada e a pessoa no topo receba muito.

Além disso, eu não irei abranger vendedores desonestos de habitações periódicas, de golpes de trabalhos em casa (por exemplo, encher envelopes), oficinas que *fazem o velocímetro* de automóveis de segunda mão, construtores mal intencionados ou qualquer um dos golpes destinados principalmente a consumidores domésticos ou *fazedores de compras* (em oposição ao *comprador/profissional de Compras*). A razão para a omissão desses golpes de *consumidores* neste livro é que tantas outras fontes de informação, orientação e proteção estão disponíveis para os consumidores que eles não precisam realmente ler sobre esse assunto em um livro que se destina principalmente a ajudar as empresas e pessoas de negócios. Se o consumidor não prestar atenção aos programas de televisão, reportagens da imprensa e avisos da polícia sobre o tipo de atividades listadas acima, então o *Office of Fair Trading* (Órgão de Proteção ao Consumidor), ou o *Trading Standards Office* (Órgão de Padrões de Comércio) local, ou algum cão de guarda equivalente estará preocupado em proteger seus interesses.

Um recente documento oficial publicado sob os auspícios do Ministério do Comércio e Indústria do Reino Unido (observe: Comércio e Indústria), intitulado *Mercados Modernos: Consumidores Confiantes*, focalizava quase exclusivamente os *consumidores domésticos* e incluía diversas medidas para negociar com *comerciantes desonestos*, mas nada que eu pudesse identificar como uma forma de lidar com os golpes contra compradores comerciais que são descritos neste livro. O documento oficial destinava-se a “beneficiar todos os consumidores, mas o governo vai focalizar particularmente as necessidades das pessoas com menos habilidades de compras desenvolvidas, aquelas que são socialmente excluídas e aquelas com baixos rendimentos, que têm menos condições financeiras para dispor de um valor mínimo em uma compra ruim”. Eu gostaria de traduzir isso como: se você dirige um pequeno (ou grande) negócio e uma pessoa sem escrúpulos lhe aplica um golpe de algumas centenas de libras, então, você está por sua conta e nós iremos fazer pouco ou nada para impedir que ela repita o golpe contra outra pessoa. Esse tem sido bem o caso, seja qual for o partido político no poder.

Esse julgamento pode ser um pouco rigoroso, dado que o documento oficial menciona também que “o governo deseja saber se pequenos negó-

cios devem ser protegidos pela lei atual dos consumidores” – o que seria uma ajuda. Os planos do governo também seriam úteis nos seguintes casos: “poder para os tribunais quanto à concessão de liminares contra práticas específicas realizadas por determinados comerciantes; poder para os tribunais de proibir a comercialização, por um período de tempo, feita por aqueles comerciantes com histórico de negligência com suas obrigações legais; o poder da *Secretary of State for Trade and Industry* (Secretaria do Estado para o Comércio e Indústria) para criar disposições pela legislação secundária, especificando que certas práticas que têm se mostrado nocivas devem ser consideradas ilegais; a atribuição de poder de requerer injunções e interdições para as autoridades locais, bem como para o *Office of Fair Trading* (Órgão de Proteção ao Consumidor)”.

Atualmente, o mesmo nível de informação e proteção que está disponível ao consumidor doméstico não está aos negociantes. Além disso, estes, particularmente, podem não ter recursos para pesquisar o que está acontecendo.

Este livro também se concentra nos golpes aplicados contra o pessoal de Compras, mais do que naqueles aplicados pelo pessoal de Compras. Não é ignorado pelas empresas que (eles) iniciam um negócio, adquirem bens a crédito e, depois, se desfazem dos bens rapidamente, antes de saírem do negócio, sem nunca pagarem os credores. É usual referir-se a isso pelo termo *golpe de longo prazo* e pode envolver o fraudador na compra de vários negócios. O motivo para comprar vários negócios é que eles podem dar referências uns dos outros quando solicitado pelos fornecedores, a fim de aumentar o crédito. Por outro lado, o trapaceiro pode adquirir um negócio estabelecido, mas ainda em apuros. Esse negócio irá fornecer clientela pronta e referências. Usando esse meio, o operador de *golpes de longo prazo* consegue fornecimentos (para revenda, mas que não serão pagos), carros da empresa (a serem roubados) e empréstimos. Você poderia, algumas vezes, obter proteção contra esse tipo de fraude, usando uma agência de crédito com boas referências, mas estes fraudadores farão o máximo para se certificarem de que seu negócio passa nesse teste.

Tele vendas

Muitos dos golpes que são objetos deste livro são feitos por tele vendas, isto é, vendas por telefone. A maioria das chamadas de vendas por telefone é feita por empresas genuínas oferecendo compras vantajosas de bens/mercadorias ou serviços. Porém, o restante inclui algumas oportunidades de investimento altamente duvidosas e tipos de produtos e serviços falsos descritos em muitos dos capítulos a seguir. Para ambos, as empresas genuínas e o golpista, qualquer um que tenha telefone é uma possibilidade; se você vai se tornar uma vítima ou não depende de sua resposta aos telefonemas.

De um modo ou de outro, o pessoal de televendas consegue seu nome (e isso é ridiculamente fácil); eles assumem que você está disposto a barganhar, que você tem simpatia por pessoas necessitadas e que (provavelmente) você é ganancioso. A pechincha que lhe está sendo oferecida por um golpista explora uma ou mais dessas características.

Os golpistas que promovem suas transações através de televendas podem bem mentir; eles cativam, convencem e, se for útil em favor de causa própria, eles intimidam e assediam. São mais verossímeis que o pessoal de vendas legítimo ao alternar para o modo de venda agressiva. Entretanto, são geralmente muito bons nisso. Eles têm muita prática e você tem pouca prática para afastá-los.

Você sabia que 10% de todo o telemarketing nos Estados Unidos é fraudulento?

Conflitos de Interesse

Os golpes descritos neste livro são em geral aplicados por indivíduos anônimos, remotos (frequentemente de países estrangeiros), com quem você provavelmente nunca irá se deparar cara a cara. Porém, você não deve perder de vista os potenciais perigos apresentados pelo seu próprio quadro de funcionários. Quando se trata de fraude sem reservas, o seu próprio pessoal é o principal suspeito. Golpes como notas superfaturadas também podem surgir se a lealdade de sua equipe não for exclusivamente voltada para você. Por exemplo, imagine a situação em que a secretária do escritório seja responsável por chamar um encanador se e quando necessário. Se ela for casada com um encanador, quem ela irá chamar? Se ele cobrar mais do que o trabalho vale, quem irá reclamar?

Por Que os Golpes Acontecem

A simples resposta à pergunta “por que os golpes acontecem?” é que eles são vistos pelos golpistas como uma maneira fácil de ganhar somas substanciais de dinheiro.

Se forem golpes verdadeiros (pela minha definição), eles mantêm as peritrações no lado correto da lei (justo), não se expondo, assim, a nenhum risco real. Os golpes que funcionam são inevitavelmente repetidos várias vezes, evitando, dessa maneira, qualquer esforço para pensar em novas ideias. Eles geralmente extorquem das vítimas quantidades relativamente pequenas de dinheiro, reduzindo a chance de deixá-las irritadas fazendo muito estardalhaço, envolvendo a polícia ou atraindo muito a atenção da mídia.

Os golpes acontecem devido à característica da ganância humana. No entanto, a ganância do golpista não é o único acionador no processo. Frequentemente, as vítimas de golpe também são gananciosas e o golpista

explora essa fragilidade humana, dando a aparência de que o negócio em oferta é “algo por nada” ou, pelo menos, uma verdadeira pechincha.

Um exemplo da *cultura da ganância* é mostrado, na minha opinião, pelo sucesso da indústria da hospitalidade corporativa. Sempre que há um acontecimento maior de eventos desportivos ou teatrais, os melhores lugares são reservados para a hospitalidade corporativa. Hospitalidade corporativa se estende também a banheiras de hidromassagem, jogos de *paintball* e, óbvio, a requintada acomodação de viagem. No entanto, quem paga por tudo isso? Bem, evidentemente a organização que pretende influenciar o destinatário paga por isso, normalmente, vendendo-lhe algo. Então, ficamos com duas possibilidades: (1) a hospitalidade corporativa ganha influência com o comprador – o que, na minha opinião, é corrupção; ou (2) a hospitalidade corporativa não ganha influência – caso em que os acionistas da empresa fornecedora de hospitalidade foram mal atendidos por seus funcionários que adquiriram a hospitalidade. Na maioria dos casos, entretanto, essa hospitalidade é difícil de justificar, mas *todo mundo* faz isso. Uma das razões é que isso é encorajado pelos membros seniores da equipe na maioria das organizações. Eles são as pessoas que mais podem se beneficiar da hospitalidade e que têm maior probabilidade de oferecê-la a seus colegas em uma tentativa de ganhar influência. Então, como é que eles esperam que os membros juniores da equipe se comportem, se lhes for oferecido um vale presente ou meia dúzia de óculos como um “muito obrigado” por colocar um pedido?

Os funcionários seniores estão estabelecendo uma cultura corporativa que incentiva golpes. Eles devem estar formulando orientações claras sobre o que é prática comercial aceitável e o que não é. Se não estão, como podem reclamar se os golpistas ultrapassarem a linha?

Outro aspecto da cultura corporativa questionável que tenho observado é que funcionários seniores, muitas vezes, têm opiniões divergentes sobre corrupção externa e corrupção interna. Por exemplo, uma vez, realizei um projeto de revisão das práticas de compra de impressos em um grande banco. O banco estava preocupado porque um comprador sênior era muito próximo de alguns fornecedores regulares utilizados e frequentemente “ganhava prêmios” nas competições de golfe daqueles fornecedores regulares. Como parte da minha revisão, verifiquei algumas das impressoras e, ali, no escritório do gerente geral, estava uma fotografia do gerente geral do fornecedor, orgulhosamente exibindo uma televisão que ele havia ganhado no concurso de golfe do banco. Pouco tempo depois, ele fez um grande empréstimo no banco. Essa instituição financeira altamente respeitável pensava que era perfeitamente correto oferecer prêmios para ajudar na realização de negócios, mas não era admissível para um de seus empregados aceitar tais prêmios.

Outro motivo para que os golpes aconteçam é que eles têm permissão para acontecer. Embora eu me refira ao longo deste livro a golpes de compra, em muitos aspectos, eles seriam descritos de melhor forma como *golpes de pagamento*. Muitas vezes, eles não acontecem por causa da função de compras, mas porque outras pessoas não seguem as orientações que o pessoal de compras estabeleceu. Um exemplo é o pagamento antecipado. Não é boa prática empresarial pagar antecipadamente. Com raras exceções (por exemplo, cursos de treinamento, em que querem ter certeza que você vai retornar), você só deve comprar de empresas confiáveis, preparadas para operar em condições normais de crédito. Se as empresas adotassem a norma da empresa de pagar somente após ter recebido mercadorias ou serviços satisfatórios, nenhuma das fraudes descritas nos capítulos a seguir aconteceria.

Cultura Corporativa Continuada

Em se tratando de cultura corporativa, provavelmente seria válido considerar os méritos de promover uma cultura de *delação* dentro da sua organização. Eu gostaria de saber quantos golpes e fraudes evoluem apesar de alguém na empresa pensar que *isto é errado* ou *isto é estranho*, mas não faz nada para evitá-lo porque *não é minha função* ou *não é da minha conta dizer a eles que há um problema*. Um número demasiado de empresas retém uma cultura de *eles e nós* que reprime a comunicação em geral e a delação em particular.

Como São os Golpistas?

Do início ao fim deste livro, uso o termo *golpista* para descrever pessoas que tentam tirar o seu dinheiro de maneira um tanto desleal. Outros escritores podem ter escolhido os termos *artista-vigarista*, *trapaceiro* ou mesmo *fraudador*, mas, no meu modo de ver, o que eles fazem não é verdadeiramente um conto do vigário e, pela minha definição, geralmente não é fraude (o Capítulo 5 é uma exceção).

Os golpistas são levados por várias influências, mas, entre elas, temos as seguintes considerações:

- Oportunidade – qual o grau de facilidade para se perpetrar o golpe?
- Incentivo – quanto dinheiro ganharão?
- Detecção – eles serão descobertos?
- Sanção – eles estarão em apuros se forem descobertos?

Estão enganadas as pessoas que pensam que os golpistas são irrelevantes porque a perda financeira característica a cada golpe é baixa. Você não só está vulnerável a ser alvejado repetidas vezes se seus sistemas per-

mitirem que os golpes lhe sejam aplicados com sucesso, mas também o custo de restaurar seus modos de trabalho para um estado adequadamente seguro será mais alto se realizado retroativamente do que se você tivesse feito isso logo na primeira vez. Igualmente importante, se seus sistemas permitirem os golpes, há chances de que eles também permitam atividades fraudulentas de muitos outros tipos. É provável que outras incompetências gerais aconteçam em seu negócio se você não operar práticas de segurança. Levar um golpe, entretanto, pode ser um sintoma de sérias falhas na forma como seu negócio é conduzido.

Barreiras Para Entrar

As pessoas precisam considerar as *barreiras para entrar* na linha de negócios escolhida ao iniciarem uma nova empresa comercial. Por exemplo, é muito mais fácil iniciar a maioria dos negócios no setor de serviços do que no setor de manufatura, pois o montante do capital inicial exigido é geralmente muito menor. Da mesma forma, alguns negócios (tais como medicina e direito) são relativamente difíceis para iniciar devido às restrições legais ou regulatórias. As barreiras para entrar, se você está inclinado a entrar no negócio de aplicação de golpes, são mínimas. Uma vez que tenha perdido suas inibições sobre jogar limpo, tudo o que você precisa é de uma lista de nomes e um telefone, ou uma simples impressora, e você já está a caminho. O advento da internet (Capítulo 9) significa que entrar no mundo de aplicação de golpes está mais fácil que nunca. Ela torna a aplicação de golpes mais fácil, mais rápida e mais global.

Que Tipo de Pessoa Cai em Golpes?

Uma pronta resposta para essa pergunta seria uma pessoa ingênua e simples, mas que estaria subestimando o talento e a tenacidade dos golpistas. Essas pessoas sabem que todo mundo que está nos negócios, algumas vezes, se engana, e que os sistemas de contabilidade têm pontos fracos que eles podem explorar. Você não ficará surpreso ao ouvir, portanto, que os golpistas tentam lidar com funcionários que não estão familiarizados com procedimentos de compras. Todos os tipos de organizações levam golpes, dos maiores aos menores, mas o alvo favorito provavelmente é a empresa de pequeno ou médio porte. Essas empresas geralmente necessitam de sistemas de controle informatizados, sofisticados, e raramente empregam profissionais de compras, mas são suficientemente grandes para que todas as decisões não estejam nas mãos do proprietário/gerente (embora o proprietário/gerentes não sejam de forma alguma imunes aos golpes). O golpista achará que a vida é mais fácil ao lidar com empregados desatenciosos em empresas ineficientes, particularmente se funções

como compras e contabilidade ficam em compartimentos organizacionais distintos. Dentro dessas empresas, a vítima do golpe irá variar da secretária temporária que faz pedidos de alguns itens de papelaria ao diretor financeiro que fecha contrato com consultores que *só economizam dinheiro* (você não acredita!).

Eu disse anteriormente que este livro só trata de golpes aplicados contra o pessoal de Compras e não pelo pessoal de Compras. Quando uso a expressão *pessoal de Compras*, entretanto, estou usando o termo em seu sentido mais amplo. Os golpes não são limitados ao Departamento de Compras (na verdade, eles raramente serão encontrados lá). Outras áreas de atividade, especialmente aquelas como marketing – onde os funcionários nunca se apercebem do *input* do valor que o profissional de compras pode trazer –, são muito mais prováveis de se tornarem vítimas do golpista. Também não é apenas o colocador de pedidos que precisa estar alerta sobre as práticas descritas nos Capítulos 3-9; os funcionários envolvidos nas atividades subsequentes ao processo de compras, por exemplo, pagamentos, também devem ser alertados sobre aquilo com que se deve tomar cuidado para evitar os golpes.

Conforme mencionado anteriormente, uma coisa que as vítimas sempre têm em comum com os aplicadores de golpes é a ganância. Os golpistas oferecem algo que parece de bom valor (ou até mesmo grátis) à empresa da vítima. Eles também sempre oferecem algo para a própria vítima (uma cortesia para *agradecer seu primeiro pedido*). A pessoa que aceita o *presente* sem obter outras informações e/ou uma segunda opinião convida o golpista a entrar em suas vidas.

Há, porém, problemas inevitáveis ao lidar com golpistas, uma vez que eles fizeram de você uma vítima. Se tentar obter compensação das pessoas que tiraram seu dinheiro, você descobrirá rapidamente que eles estão (ou declaram estar) legalmente no seu direito, ou você terá grande dificuldade em contatá-las, ou o tempo e o esforço envolvidos na luta contra o seu caso são desproporcionais ao valor de sua perda. Talvez uma bênção seja que as pessoas que percebem que levaram um golpe ficam geralmente tão aborrecidas que adotam certas medidas para se certificarem de que isso nunca mais lhes ocorra.

Por motivos práticos, portanto, este livro não pretende ser um manual para se recuperar de um golpe, mas, antes de tudo, um guia para evitá-los. As iniciativas em relação às fraudes devem centrar-se na prevenção, em vez de correção. Espero poder ajudar a proteger o desatento do inescrupuloso. Se você não se considerar desatento, espero que aprenda um pouco dos outros fatos úteis sobre golpes que você nunca teve consciência anteriormente.

Nunca assuma que sabe todos os golpes que poderiam ser aplicados contra você. Mesmo se deparar com todos aqueles destacados neste livro,

os golpistas inovadores estão constantemente chegando com novas ideias e variações sobre um tema.

Se tiver caído em um golpe e quiser evitar que o mesmo aconteça no futuro, se você acha que seus sistemas de compras podem estar vulneráveis a fraudes ou se ainda não estiver muito claro o que é um golpe de compras, continue a ler.