

**COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO  
GOLPES COM PIX E CLONAGEM DE CARTÕES**

**24.10.2023**

\* \* \*

- Abre a reunião o Sr. Itamar Borges.

\* \* \*

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Havendo número regimental, declaro aberta a 7ª Reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pela Ato nº 161, de 2023. Registro a presença dos parlamentares: deputada Marta Costa, deputada Valeria Bolsonaro, deputado professor dos professores, nosso decano, Barros Munhoz, deputado Capitão Telhada e deputado relator Altair Moraes.

Solicito à secretaria a leitura da Ata da reunião anterior.

**A SRA. MARTA COSTA - PSD** - Pela ordem, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Pela ordem, deputada Marta Costa.

**A SRA. MARTA COSTA - PSD** - Dispensa da leitura da Ata.

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - É regimental o pedido de Vossa Excelência. Havendo acordo, dou por lida e aprovada a Ata da reunião anterior. Temos aqui para deliberação Itens 1 e 2 da pauta e, na sequência, temos um convidado que estará aqui sendo ouvido hoje, que é o Pablo Bello, diretor de Políticas Públicas para o WhatsApp na América Latina.

Item 1 - Deputada Maria Lúcia Amary. Requerimento nº 2.201, de 2023, que requer a prorrogação dos trabalhos da CPI por mais 60 dias. Em discussão. Não havendo oradores, em votação. Os Srs. Deputados que forem favoráveis permaneçam como se encontram. (Pausa.) Aprovado. Prorrogado por mais 60 dias. É o prazo limite, encerrando na primeira ou segunda semana de dezembro a nossa CPI.

## *Divisão de Registro de Pronunciamentos*

Item 2 - Também da deputada Maria Lúcia Amary. Requerimento nº 2.281, de 2023, que requer, nos termos regimentais e legais, que se oficie a todos participantes da CPI solicitando que apresentem, se assim quiserem, suas contribuições sobre o tema, que serão anexadas e incluídas no relatório final que será elaborado pelo relator deputado Altair Moraes. Em discussão. Não havendo oradores, em votação. Os Srs. Deputados que forem favoráveis permaneçam como se encontram. (Pausa.) Aprovado.

Concluída a pauta para deliberação, vamos então para a pauta da oitava. Convido inicialmente para compor a Mesa o nosso colaborador voluntário, Dr. Pedro Iokoi, que, aprovado por esta comissão, tem nos dado suporte e nos acompanhado e assistido a esta CPI em todas as reuniões. E convido também para compor aqui a frente, a nossa Mesa, o Sr. Pablo Bello, diretor de Políticas Públicas para o WhatsApp na América Latina. Bem-vindo, Dr. Pablo. Por favor. Pode se acomodar aqui. Tudo bem?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Pablo, você tem alguma apresentação ou vai falar de improviso?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - A apresentação já está ali colocada. Então já chega com a palavra. Fique à vontade aí para fazer a sua explanação, para depois termos aqui as eventuais perguntas dos colegas parlamentares. Ao seu lado, vai sentar aqui o nosso consultor jurídico, Dr. Pedro Iokoi, aprovado por esta Comissão.

Já se encontram aqui deputada Marta Costa, deputada Valeria Bolsonaro, deputado Altair Moraes, deputado Capitão Telhada, deputado Barros Munhoz e esta Presidência. Com a palavra, então, Pablo Bello.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Pode ir pedindo e ele passa para você, pode ser?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Próximo.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Muito obrigado, Pablo Bello, diretor de políticas públicas para o WhatsApp da América Latina. Registro aqui a presença também do deputado Luiz Claudio Marcolino. Coloco a palavra à disposição dos Srs. Parlamentares que queiram dirigir pergunta ao nosso convidado.

**O SR. ALTAIR MORAES - REPUBLICANOS** - Pela ordem, presidente.

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Pela ordem, deputado Altair Moraes.

**O SR. ALTAIR MORAES - REPUBLICANOS** - Quero cumprimentar o Sr. Pablo Bello por estar com a gente aqui, explicando. Muito boa a explicação. É importante a gente ter esses dados aqui nas mãos. Eu tenho uma pergunta, vou falar em espanhol para ele entender melhor... (Vozes fora do microfone.) Ah é? Então está bom. (Vozes fora do microfone.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Pode falar em francês, por favor?

**O SR. ALTAIR MORAES - REPUBLICANOS** - Eu só falo alemão, hebraico, japonês e espanhol. Se ele escolher uma dessas eu topo. Vocês, do WhatsApp, têm alguma estimativa do impacto financeiro desses crimes para os usuários da plataforma? Vocês têm alguma coisa assim, alguma estimativa desse impacto financeiro? Quanto em dinheiro foi perdido devido a essas atividades criminosas?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. ALTAIR MORAES - REPUBLICANOS** - A plataforma tem sentido algum impacto de rejeição depois desses crimes que vêm acontecendo, ou seja, tem caído o número de pessoas que estão usando o WhatsApp? Como é que está sendo feito isso? Deu para entender?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Mais uma pergunta: existem casos em que o WhatsApp conseguiu rastrear e identificar o criminoso que estava por trás dos golpes nas transações de Pix? Se sim, quantos casos foram resolvidos com sucesso?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - A gente gostaria, se for possível... E, se for necessário, podemos até requerer essa informação, para que você avalie a possibilidade de nos atender nesse sentido. Com a palavra o deputado Luiz Claudio Marcolino.

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Primeiro, boa tarde a todas e todos. Saudar o Pablo Bello pela exposição. Vou fazer só algumas perguntas. Eu ouvi aqui a exposição do senhor em todos os pontos, perdi só uma parte, porque eu estava na Comissão de Finanças e Orçamento, mas eu não ouvi na sua exposição uma dúvida.

É possível... Porque, assim, nós estamos tratando aqui da questão dos crimes a partir do Pix e, muitas vezes, quando você tem lá um golpe no WhatsApp, você acaba tendo pessoas que se utilizam do WhatsApp, do número da pessoa, do perfil, para fazer a solicitação de dinheiro, e, começar, a partir dali, a fazer uma extorsão na pessoa dos amigos do telefone que foi clonado.

Hoje, o WhatsApp tem a possibilidade de você fazer ligação por vídeo. Você tem uma ligação direta por vídeo, tem por telefone, tem por vídeo e tem por mensagem. É possível instalar biometria para identificar o usuário nas contas de WhatsApp? Primeira... Então, vamos supor, é possível você ter, também, uma biometria? Porque aí você dá uma

garantia efetiva que, de fato, é aquela pessoa quem vai utilizar o WhatsApp. Isso é possível?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - É. No aplicativo direto não é possível? Ele vai usar a partir do telefone que ele... Ele pode ter a biometria no telefone que é do usuário, mas no aplicativo isso não é possível. Acho que você... Vamos supor, para abrir o WhatsApp...

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Não.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Agora, o WhatsApp também, vocês conseguem fazer a partir da engenharia social. Vocês usam também inteligência artificial para fazer um acompanhamento da utilização do WhatsApp pelos usuários.

Se começar uma conversa, falando sobre pedido de dinheiro, que é perceptível que é um golpe, que é um padrão que se utiliza. Ou, às vezes, você liga para uma pessoa, de madrugada, sempre com o mesmo tipo de conversa: “Pai, fui roubado, pai, fui sequestrado.” É possível, por exemplo, nessa ligação, quando percebe isso, transformar em uma ligação de vídeo?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Mas, por exemplo, esse padrão de informação que tem, então, pela criptografia, vocês não conseguem ter essa leitura? Então a inteligência artificial que vocês trabalham, a engenharia social, não traz esse elemento? Então é impossível?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Um problema que, inclusive, aconteceu comigo pessoalmente. Vamos imaginar, eu tenho meu aplicativo nesse celular. A minha conta do celular foi clonada. Houve uma portabilidade sem a minha autorização.

A hora que eu pego o meu número de telefone, o meu aplicativo está aqui, e a pessoa pega o meu número de telefone, no outro aparelho, ele baixa o aplicativo nesse celular, eu vou ter o aplicativo, vamos supor, do meu número, que estava aqui, passou para um outro aparelho, e ele abaixou o aplicativo do WhatsApp. A hora que ele baixa o aplicativo do WhatsApp, o meu deixa de funcionar, está praticamente vinculado ao número que eu tinha.

Então você vai ter o meu número, num outro aparelho, com outro número, ele vai baixar o aplicativo. A hora que ele baixa o aplicativo no outro aparelho, automaticamente ele passa a ter acesso a todos os meus números, ou de grupo, das pessoas que ligam para o meu número, que está no número de um outro aparelho.

Aconteceu isso comigo, e eu fiz uma denúncia no suporte. O suporte bloqueou por sete dias. Em sete dias eu não consegui resolver na operadora o problema, para desbloquear, para a conta voltar para mim. Porque, assim, uma outra pessoa assumiu o meu número, então, automaticamente, ele assumiu o meu aplicativo e, depois de sete dias, voltou para a pessoa que tinha feito a portabilidade do meu número.

Eu tentei, por diversas vezes, falar com o WhatsApp, eu não consegui. A única forma que você tem é a do bloquear, depois disso você não consegue mais conversar com o WhatsApp. Além do serviço de suporte, tem uma outra forma com que o consumidor possa conversar com WhatsApp?

\* \* \*

- Assume a Presidência o Sr. Altair Moraes.

\* \* \*

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - É que é assim, eu estou vendo que isso é particular, mas aconteceu com várias pessoas. Era um golpe que tinha, de

portabilidade do celular sem autorização do cliente. Então isso também é um golpe, porque ele utiliza esse golpe, que é justamente para depois entrar em contato...

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - ... pedindo dinheiro. Então, principalmente, faz parte de um golpe que é feito hoje...

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - ... da portabilidade.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Não, só vou comentar que, em relação ao suporte, deu certo para o bloqueio por sete dias, mas depois você não consegue ter a mesma agilidade do retorno de outros problemas que advêm desse, quando o caso não é resolvido. Então a sugestão é que, além do serviço de suporte, pudesse ter outro tipo de canal de comunicação também que o consumidor pudesse analisar.

Agora uma última pergunta. Vocês começaram também no WhatsApp a ter um instrumento dentro da plataforma em que você pode fazer pagamentos, pode fazer transferências. É muito parecido com o que o Pix também opera hoje atualmente aqui no Brasil.

Quando vocês pensaram essa plataforma e esse sistema, quais foram os tipos de segurança que vocês pensaram antes de apresentar esse projeto para a sociedade? O que vocês pensaram, do ponto de vista de segurança para o consumidor que, de repente, possa servir também de referência e que a gente possa encaminhar em relação ao Pix aqui no Brasil?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ALTAIR MORAES - REPUBLICANOS** - Mais algum deputado tem alguma pergunta? Por favor, fique à vontade.

*Divisão de Registro de Pronunciamentos*

Dr. Pedro, o senhor tem alguma consideração, alguma pergunta a fazer? Fique à vontade, por favor.

**O SR. PEDRO IVO GRICOLI IOKOI** - Obrigado, deputado. Pablo, a gente sabe que uma das funcionalidades do WhatsApp é permitir que, no momento do compartilhamento de uma foto, você registre que aquela foto possa ter visualização única e não é possível fazer screenshot da foto. Por que a foto do perfil não tem como automática essa funcionalidade, e por que isso não pode ser implementado, para aumentar a segurança, para evitarem que nossas fotos sejam copiadas para perfis falsos?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IVO GRICOLI IOKOI** - Mas um golpista, ele com certeza convence a pessoa a colocar aquele número nos contatos. Então, se a foto não é copiável, isso aumentaria a segurança, para evitar essa duplicação de perfil com a mesma foto.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IVO GRICOLI IOKOI** - Segunda pergunta. Quanto tempo demora, em média, a resposta do suporte, quando se envia, em caso de conta hackeada, aquele e-mail para o suporte?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IVO GRICOLI IOKOI** - Existe alguma possibilidade de reduzir isso, pelo volume que se tem de pedidos?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Seguindo nessa linha, é possível substituir o código de seis números por um reconhecimento facial? Acho que era isso que o deputado pensava.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Vou só colocar um ponto de vista que eu acho que é compartilhado por alguns deputados. A gente tem, em telecomunicações, a grande maioria, menos no serviço de mensagens e de e-mail, a gente tem isso como um serviço concedido pelo poder público, com regras.

Então, todas as empresas fazem, de alguma forma, o registro dos seus usuários, com número de documento e, agora, avançando um pouco mais, começam a fazer reconhecimento facial. Você me falou em reconhecimento facial, mas você não tem nada proprietário. Você fala que você usa um sistema cuja vulnerabilidade, ou não, depende da empresa de telefonia e um reconhecimento facial, cuja vulnerabilidade ou eficiência, ou não, depende da marca ou do sistema operacional.

Quando que a Meta vai colocar um sistema próprio de identificação dos seus usuários um pouco mais seguro? Porque nos parece que, para a sociedade, o sistema atual vem trazendo alguns prejuízos, e a Meta não pode se esquivar da sua participação nesse coletivo de Segurança Pública.

\* \* \*

- Assume a Presidência o Sr. Itamar Borges.

\* \* \*

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - É, acho que formalmente a segurança está concedida, mas a gente está vendo deficiências tanto no sistema das empresas de telefonia em que vocês se baseiam quanto nos sistemas dos aparelhos. Não é a hora de ter um sistema proprietário do WhatsApp para identificar seus usuários?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Mas, se para reinstalar a... Vamos imaginar que a camada de dupla verificação não seja um código numérico, mas seja a biometria do meu rosto, ninguém mais instala em aparelho nenhum, que não eu.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Já entendi o ponto de vista da companhia. Só fazendo uma colocação que, talvez, ele não seja suficiente.

Última pergunta: plataformas em geral, não só plataformas de comunicação, fazem medidas no seu trabalho de “law enforcement” de comunicar atividades criminosas ocorridas dentro da plataforma, mesmo que ela não seja vítima, mesmo que as vítimas sejam outros. Existe esse tipo de trabalho pelo WhatsApp?

Existem casos de fraudes, por exemplo, um mesmo IP vem conectando e tentando fraudar várias contas que vocês recebem denúncia. Vocês fazem essa comunicação ativa para a polícia, dizendo: “Este IP que, aparentemente, está localizado nesta cidade, está fazendo várias tentativas de fraude”? Existe esse tipo de trabalho de comunicação para as autoridades policiais de casos que só vocês conseguem enxergar, para trazer um pouco mais de inteligência para a investigação?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Não, não. Vou refazer a perguntar só para ficar mais fácil. Só é uma consulta, não sei se vocês, é minha ignorância.

Várias pessoas podem enviar um e-mail dizendo que estão com a conta “hackeada” e o acesso pode estar sendo feito do mesmo IP. Existe algum trabalho do WhatsApp informando isso para a autoridade policial ou as comunicações são todas passivas, vocês recebem pedidos e respondem?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Mas vamos imaginar uma situação: eu tenho um mesmo IP conectando vários aparelhos em Wi-Fi e tenho 200 usuários informando que as contas foram “hackeadas” - que não é propriamente “hackeada”, mas que as contas foram “hackeadas”. Existe esse trabalho de inteligência para tentar localizar onde estão essas quadrilhas ou ainda não existe nada nesse sentido?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Próprio, (Inaudível.) própria, não?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PEDRO IOKOI** - Acho que, presidente, era importante oficial perguntando se existe algum trabalho de informação própria, de comunicação da polícia, pelo WhatsApp, para que o departamento jurídico possa informar, até porque imagino que esteja fora da alçada do Pablo.

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Peço, então, para a secretaria formalizar. E pode acrescentar também uma outra formalização, no sentido de que o WhatsApp, se tiver alguma contribuição a acrescentar àquilo que possa servir de medidas da esfera pública para contribuir com a proteção do usuário, se é que tem alguma sugestão. Que você fique à vontade nesse sentido.

Com a palavra, o deputado Luiz Claudio Marcolino.

**O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT** - Só se vocês têm, Pablo, informações organizadas quando (Inaudível.) uma mensagem, mensagem espiã entra no WhatsApp e acaba puxando as informações do cliente. Isso acontece no caso do Facebook; você está utilizando, você entra em algum site, você entra em alguma mensagem, e acaba o hacker tendo acesso à sua conta. No caso do WhatsApp, isso também acontece?

Vamos supor, você entrar, no caso de uma mensagem, seja individual ou por grupo, em alguma mensagem, algum arquivo... Porque hoje, muitas vezes, você está no Facebook, você pode mandar uma informação para o WhatsApp; ou vice-versa, você pode mandar também para o Facebook. Se porventura você tem ali um vírus que, a partir de que você entrou naquela foto, entrou naquele vídeo, entrou naquela mensagem, o hacker passa a ter acesso a suas contas. Isso, no WhatsApp, acontece? E como é que vocês têm trabalhado para que isso diminua?

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Não havendo mais perguntas a serem dirigidas ao nosso convidado, solicito então que, tão logo receba as

*Divisão de Registro de Pronunciamentos*

solicitações, possa nos responder. Deixo aí, se tiver alguma consideração final, dois minutos para que possa, eventualmente, tecer alguma consideração final.

**O SR. PABLO BELLO** - (Pronunciamento em língua estrangeira sem tradutor.)

**O SR. PRESIDENTE - ITAMAR BORGES - MDB** - Obrigado, Pablo. Obrigado aos colegas deputados que se fizeram presentes, à equipe da Casa, à assessoria e também à secretaria. Declaro encerrada a reunião, não havendo mais nada a tratar.

\* \* \*

- Encerra-se a reunião.

\* \* \*