Gerado a 15/11/2026 03:34

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Mensagens falsas de WhatsApp em nome da sua empresa: como proteger os clientes

Segurança e consentimento

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-4680	v2026.10.10	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.my.mozout.com/knowledgebase/4680

Mensagens falsas de WhatsApp em nome da sua empresa: como proteger os clientes

Segurança e consentimento · Criado em **10 de outubro de 2026** · 3 min de leitura



A resposta curta: não consegue impedir que alguém crie um WhatsApp com o seu nome e a sua fotografia, mas consegue **tornar fácil aos clientes perceber qual é o verdadeiro**: publicar o número oficial num sítio que é seu (o site, a fatura, o e-mail), dizer-lhes o que nunca lhes pede, e reagir depressa quando alguém lhe contar que recebeu uma mensagem estranha.

Os golpes mais comuns

Golpe	Como se reconhece
Conta clonada	Um número diferente, com o seu logótipo e o seu nome, a escrever a clientes. Muitas vezes pede um pagamento «urgente» ou «atrasado».
Mudança de dados de pagamento	«Mudámos de conta, os próximos pagamentos devem ser feitos para esta.» É o mais caro de todos.
Falsa fatura ou falso aviso	Uma ligação para «ver a fatura» ou «reativar o serviço» que leva a uma página que pede dados ou senha.
Falso suporte	Alguém a dizer que é o suporte e a pedir uma senha, um código de verificação ou acesso ao computador.
Falso sorteio	«Ganhou um prémio da empresa X»: pede dados pessoais ou um pagamento para o entregar.

O que fazer, antes de acontecer

1. **Publique o número oficial** no site, no rodapé do e-mail, nas faturas e no perfil do WhatsApp Business. Veja **o botão do WhatsApp no seu site**.

2. **Diga aos clientes o que nunca lhes pede:** senhas, códigos de verificação, dados completos do cartão, instalar programas, e mudar as contas de pagamento por mensagem. Uma frase fixa no rodapé das faturas chega.

3. **Mude as contas de pagamento só por escrito, em canais que o cliente conheça,** e confirme sempre por outra via. Peça a quem paga que o confirme consigo antes da primeira transferência para uma conta nova.

4. **Complete o perfil de empresa** com o site, a morada e o horário, para que o cliente possa comparar. Veja **a verificação de empresa e o visto verde**.

Quando já aconteceu

1. **Guarde as provas:** capturas de ecrã da conversa e do perfil falso, com o número, a data e a hora.

2. **Denuncie e bloqueie** a conta falsa a partir da própria aplicação, e peça aos clientes que a denunciem também. A denúncia é o que leva o WhatsApp a agir.

3. **Avise os clientes por todos os canais** que existe uma conta falsa, com o número verdadeiro à vista.

4. **Se foi feito um pagamento,** o cliente deve contactar já o banco ou o serviço de pagamento, e apresentar queixa à polícia, com as provas.

Se o golpe usa o nome da MozOut
(alguém a dizer-se nosso suporte), nunca dê senhas nem códigos e não instale nada. Nós não pedimos a sua senha em canal nenhum, e as mensagens verdadeiras podem ser verificadas: veja **como saber se um e-mail veio mesmo de nós**. Envie-nos a captura de ecrã pelo **contacto**.

Um site e um e-mail com o seu domínio dão ao cliente algo que um número de telemóvel sozinho não dá: um sítio onde confirmar. Veja **WhatsApp para empresas: os riscos e as práticas que os evitam**, e se o seu próprio número foi tomado, **o que fazer se tomaram o número**.

PRECISA DE AJUDA?

Recebeu uma mensagem estranha que diz vir da MozOut? Envie-nos uma captura de ecrã.

Abrir pedido de suporte →

VEJA TAMBÉM

- Alguém pediu o código do WhatsApp ou tomou o número
- Pôr o WhatsApp no seu site: a ligação, o botão e a mensagem já escrita
- Verificação Meta de empresa e o visto verde
- Como saber se um e-mail veio mesmo de nós

Mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.com · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-4680 · v2026.10.10 · Gerado a 15/11/2026 03:34