

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

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

WhatsApp e APIs

CÓDIGO

RLX-PT-KB-4680

VERSÃO

v2026.10.10

PAÍS · IDIOMA

Portugal · Português

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. · Grupo RLX Holdings

N.º fiscal (SARS) 943 907 6234 · N.º de registo (CIPC) 2025/667953/07

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



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**.

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



Versão online deste documento

A MozOut é uma empresa líder em serviços de internet, com a missão de ajudar negócios a nascerem e prosperarem por meio da tecnologia.

2020

FUNDADA

37 mil+

CLIENTES

130+

INSCRIÇÕES POR DIA

MozOut Portugal

RLX Holdings (Pty) Ltd. • Grupo RLX Holdings

N.º FISCAL (SARS)	943 907 6234
N.º DE REGISTO (CIPC)	2025/667953/07
SEDE	72 York Road, Kensington Joanesburgo 2094, Gauteng, África do Sul
CONTACTOS	info@mozout.com • +27 78 823 3325 • www.mozout.com
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado