

### O QUE É?

Burla é o **crime praticado por quem, visando o enriquecimento próprio ou de terceiro, induzir, através do engano ou erro, outra pessoa a praticar atos que lhe causem ou a outra pessoa prejuízo patrimonial.**

A burla será **qualificada** e, consequentemente, punida de forma mais severa, se o prejuízo causado à vítima for superior a € 5.100,00.

A pena pode ser ainda mais elevada caso:

- o prejuízo seja superior a € 20.400,00;
- o autor do crime faça da burla modo de vida;
- o autor do crime se aproveite da situação de particular vulnerabilidade da vítima por força da sua idade, deficiência ou doença;
- a vítima ficar em difícil situação económica por força do crime.

O início do procedimento criminal depende da apresentação de queixa por parte da vítima.

### QUEM SÃO AS VÍTIMAS?

Qualquer pessoa pode ser vítima deste crime.

No entanto, as pessoas idosas são um setor da população mais vulnerável à vitimação por este crime visto que, muitas vezes, se encontram isoladas e pouco informadas e são, por isso, mais facilmente ludibriadas ou porque delegam noutras pessoas a gestão dos seus rendimentos e não tomam as devidas precauções.

Para evitar ser vítima de burla é importante:

- ponderar com cautela todas as ofertas de grandes benefícios por um custo mínimo; se um negócio parecer demasiado bom para ser verdade, provavelmente tratar-se-á de uma burla;
- não fornecer informações de natureza pessoal, bancária, sobre cartões de crédito ou finanças pessoais sob nenhum pretexto;
- não fazer negócio com quem lhe aparece à porta;
- não concretizar negócios pelo telefone, a menos que tenha sido por sua iniciativa;
- pedir sempre a identificação das pessoas que venham prestar serviço a sua casa e verificar a veracidade da identificação, telefonando para a empresa a que dizem pertencer antes de as deixar entrar em casa;
- nunca assinar qualquer papel cujo conteúdo não entenda; peça a opinião a familiares ou amigos de confiança ou ao seu advogado; nunca pagar serviços antes de estes serem concluídos de forma satisfatória.

As **burlas online** têm vindo a aumentar devido ao crescente uso da Internet, nomeadamente, para proceder à compra e venda de produtos.

Para evitar ser vítima de burla no âmbito da compra e venda de produtos na Internet é importante:

- sempre que possível fazer a transação pessoalmente;
- optar por sites que possibilitem que só se efetue o pagamento quando

da receção da encomenda e mediante um comprovativo ou fatura;

- escolher sites de referência, de alguma forma associados à marca original;
- desconfiar de quem afirma vender produtos novos mas a preços abaixo do mercado.

### QUE IMPACTO TEM?

O impacto deste crime é muito variável, podendo ser agravado ou atenuado por um conjunto de características relacionadas com o ato praticado e as circunstâncias em que ocorreu, com a própria vítima, designadamente a sua personalidade e situação pessoal e familiar e com a relação (se existir) com o autor do crime.

Para além do prejuízo financeiro, a vítima pode manifestar um conjunto diversificado de sintomas e de consequências decorrentes da experiência de vitimação, entre os quais:

- flashbacks: depois de terem sido vítimas de um crime, algumas pessoas pensam constantemente no que aconteceu;
- ansiedade: pode fazer com que a vítima tenha maior dificuldade de concentração e se irrite com mais facilidade;
- dificuldade em dormir: muitas vítimas têm dificuldade em adormecer, ficando deitadas na cama a pensar no que aconteceu e, mesmo depois de adormecerem, não é raro terem pesadelos com o incidente;
- sentimento de culpa: é comum as vítimas sentirem-se culpadas pelo que aconteceu e questionarem as

suas próprias ações de modo a evitarem que algo similar possa acontecer no futuro;

- raiva: por vezes as vítimas sentem uma raiva profunda e até ódio para com o indivíduo que praticou o crime, o que pode despertar pensamentos de vingança;
- medo: é normal que a vítima sinta receio de voltar a ser vítima de um crime;
- mudanças de humor: algumas vítimas podem experienciar alterações bruscas de humor, sentindo-se completamente normais num momento e podendo ter, no momento seguinte, um acesso de raiva ou de choro;
- perturbações de ordem física: por vezes, as reações psicológicas ao crime podem conduzir a perturbações de ordem física, como por exemplo distúrbios na alimentação, dores no peito, tonturas, dores de cabeça, dores nas costas e no pescoço, problemas digestivos ou suores.
- reações das pessoas próximas: por vezes as pessoas próximas da vítima podem culpá-la pelo que aconteceu. Infelizmente, isto pode fazer com que a vítima do crime se sinta culpada ou envergonhada, mesmo não tendo razões para isso.

É importante lembrar que estas reações são perfeitamente normais e que, na maioria das situações, a vítima irá gradualmente voltar a adquirir um sentimento de controlo sobre a sua vida.

## PORQUE PRECISAMOS DE APOIO?

Ser vítima deste crime pode desencadear uma série de reações físicas e comportamentais como as acima descritas. Pode vivenciar-se uma combinação de emoções e pensamentos com

os quais é, por vezes, difícil lidar. Mesmo que estas emoções sejam reações completamente normais, pode sentir-se que se está quase a ir abaixo e a perder o controlo. É importante lembrar que, na maioria das situações, isto passará e que, com o tempo, irá gradualmente voltar a adquirir um sentimento de controlo sobre a sua vida.

O acesso a serviços de apoio à vítima pode revelar-se essencial para ultrapassar ou, pelo menos, minimizar, o impacto do crime. Muitas vezes é difícil e perturbador falar sobre o crime, mas pode ser bom partilhar com um profissional a experiência de vitimação, pensamentos e sentimentos. Haver alguém a ajudar a vítima a estruturar os seus pensamentos através de uma conversa pode fazer com que esta compreenda melhor o que aconteceu. Para além disto, os técnicos de apoio à vítima podem auxiliar a vítima a lidar com as diferentes necessidades – jurídicas, psicológicas, sociais, práticas, etc. - resultantes do crime sofrido.

## QUE APOIO ESTÁ DISPONÍVEL?

As vítimas de burla podem recorrer à Direção-Geral do Consumidor, através

do Portal do Consumidor - [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) - ou através da Linha de Atendimento ao Consumidor: 707 788 787. Podem também recorrer à DECO - Associação de Defesa do Consumidor, através do seu site - [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt) - ou do seu serviço de informação: 808 200 145 (da rede fixa) ou 218 410 858 (da rede móvel).

Para além disso, a vítima tem direito a beneficiar de serviços de apoio, antes, durante e após o processo-crime, podendo também recorrer a estes serviços ainda que não tenha denunciado o crime. A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) disponibiliza, de forma gratuita, confidencial, qualificada e humanizada, apoio emocional, acompanhamento psicológico, informação jurídica, encaminhamento social e auxílio em questões práticas a todos os cidadãos que foram ou são vítimas de crime.

A APAV apoia as vítimas de burlas:

- pela Linha de Apoio à Vítima 116 006 (chamada gratuita)
- diretamente num dos Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV;
- Por email [apav.sede@apav.pt](mailto:apav.sede@apav.pt)

## TESTEMUNHO

«Um senhor fardado e identificado como sendo da companhia do gás tocou à campainha durante uma manhã de Quarta-feira e explicou-me que necessitava de reparar um problema que tinha sido detetado pela companhia. Esteve algum tempo na cozinha e no final cobrou-me € 80,00 pelo trabalho. Quando a minha filha veio a casa almoçar poucas horas depois, contei-lhe o sucedido. Desconfiada do que tinha acontecido, li-gou para a companhia do gás e informaram-nos de que não tinham enviado nenhum funcionário a minha casa. Senti-me muito tonta por ter sido enganada com tanta facilidade... Quer vergonha!»



Recursos APAV

[apav.pt/folhainformativa](http://apav.pt/folhainformativa)

APAV 2015  
[apav.sede@apav.pt](mailto:apav.sede@apav.pt)

donativos  
NIB 0036 0000 99105881577 83

CHAMADA GRATUITA  
**116 006**  
LINHA DE APOIO À VÍTIMA  
DIAS ÚTEIS DAS 09H - 19H

**APAV**  
Associação Portuguesa de Apoio à Vítima  
Apoio à Vítima



[facebook.com/apav.portugal](https://www.facebook.com/apav.portugal)



[www.apav.pt](http://www.apav.pt)



[infovítimas.pt](http://infovítimas.pt)

parceria



Procuradoria-Geral da República

