

Mapa da Fraude

2023

BLACK FRIDAY



 ClearSale



Índice

3	INTRODUÇÃO
4	OS NÚMEROS DA BLACK FRIDAY 2023
5	CATEGORIAS E PRODUTOS MAIS FRAUDADOS
6	TENTATIVAS DE FRAUDE POR GÊNERO E IDADE
7	TENTATIVAS DE FRAUDE POR DIA
8	O USO DO PIX NA BLACK FRIDAY
9	OS NÚMEROS DA CYBER MONDAY 2023
10	TENTATIVAS DE FRAUDE POR REGIÃO
11	MODUS OPERANDI DA FRAUDE
12	Ameaças detectadas pelo ThreatX na Black Friday 2023
12	A Black Friday no mercado paralelo
13	FIQUE UM PASSO À FRENTE NA BLACK FRIDAY 2024
13	O que esperar da Black Friday 2024?
14	COMO A CLEARSALE ESTÁ UM PASSO À FRENTE NA BLACK FRIDAY 2024
15	DICAS PARA EVITAR FRAUDES
16	QUEM SOMOS

INTRODUÇÃO

Chegou a edição especial do Mapa da Fraude: Black Friday da ClearSale!

A cada ano, nos aprofundamos ainda mais no cenário do e-commerce brasileiro, trazendo informações essenciais **para que você esteja preparado para enfrentar os desafios da Black Friday**. Nesta edição, você encontrará uma análise detalhada do que aconteceu no mesmo período em 2023, **e como esses aprendizados podem ser aplicados para manter seu negócio seguro em 2024**.

Embora a data não seja a mais visada pelos fraudadores, **o alto volume de pedidos legítimos torna esse período especialmente crítico para a segurança do e-commerce**.

Explore os dados, **entenda as tendências** e esteja um passo à frente da fraude.

Boa leitura!

Premissas do estudo:

Período considerado para o estudo: 23/11/2023 a 26/11/2023

Base analisada: Todos os pedidos de e-commerce que foram analisados pela ClearSale.

BF

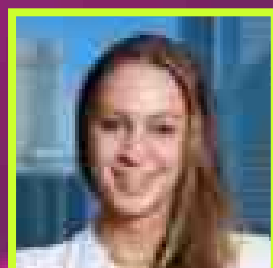
Em nossas tabelas, você encontrará essa marcação. Ela representa o número de maior destaque em cada coluna.

99% dos CPF's que compraram durante a Black Friday 2023 já faziam parte da nossa base de dados.

Isso reforça a importância de uma estratégia robusta de monitoramento.

OS NÚMEROS DA BLACK FRIDAY 2023

Os fraudadores não deram trégua na Black Friday de 2023. **Foram mais de 400 tentativas de fraude por hora**, o que poderia ter causado um prejuízo de aproximadamente **R\$8.506 por minuto!**



“A Black Friday como a conhecíamos, com um grande pico de vendas na madrugada de quinta para sexta-feira, já não existe mais. Hoje, observamos a tendência do ‘Black Month’, com promoções distribuídas ao longo de todo o mês de novembro. No entanto, o fim de semana da Black Friday ainda concentra o maior volume de vendas e, consequentemente, de tentativas de fraude.”

SARAH ZILENOVSKI
CMO

► ASSISTA AO VÍDEO

Faturamento na data
R\$ 3,8 bilhões

Pedidos
5,8 milhões

Tentativas de fraude
+41 mil

Valor de tentativas
+R\$ 49 milhões

Ticket médio das tentativas
R\$ 1.494

CATEGORIAS E PRODUTOS MAIS FRAUDADOS

Itens de alta revenda foram os favoritos dos fraudadores na Black Friday de 2023. Veja aqui quais foram as três categorias que mais sofreram com as tentativas de fraude no período.



MATHEUS MANSSUR
SUPERINTENDENTE COMERCIAL

“O Fraudador sempre busca produtos de alto valor agregado que sejam fáceis de revender no mercado ilegal. Ele não está atrás das melhores ofertas da Black Friday, mas sim de categorias em que consegue se camuflar melhor, fazendo com que seu pedido pareça legítimo.”

- 1º lugar
Eletrodomésticos
- 2º lugar
Celular
- 3º lugar
Bebidas

TENTATIVAS DE FRAUDE	PORCENTAGEM DE TENTATIVAS	VALOR DAS TENTATIVAS DE FRAUDE
10.571 mil	2,4%	R\$ 16,3 milhões
2.930 mil	2%	R\$ 9,5 milhões
453	1,8%	R\$ 260,8 mil

↑ Posições ganhas em relação a 2022 ↓ Posições perdidas em relação a 2022 ★ Não estava no Top 3 em 2022

Os produtos com mais tentativas de fraude em 2023:



Playstation 5
1tb



iPhone 14
128gb



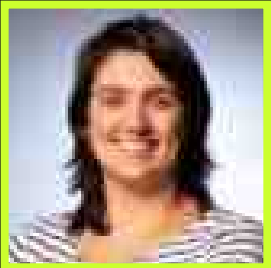
iPhone 13
128gb

TENTATIVAS DE FRAUDE POR GÊNERO E IDADE

Apesar de apresentar um menor número de pedidos, **o sexo masculino foi o mais visado pelos fraudadores** durante a Black Friday 2023. Em relação à faixa etária, **o grupo mais vulnerável foi o de até 25 anos**, seguido pelo de acima de 51 anos, um padrão consistente com o observado no Mapa da Fraude anual.

“É interessante observar como o perfil de gênero e idade durante a Black Friday reflete o comportamento visto ao longo do ano. Isso reforça a importância de revisar a segurança desses perfis, seja solicitando a troca de senhas ou promovendo campanhas específicas para orientar essas duas gerações tão diferentes a se protegerem.”

CAROLINA NACLE
EXECUTIVA COMERCIAL



	PEDIDOS	% DE TENTATIVAS
Masculino	900 mil	1,1% 
Feminino	1,7 milhão	0,5%
Outros	1,7 milhão 	0,7%

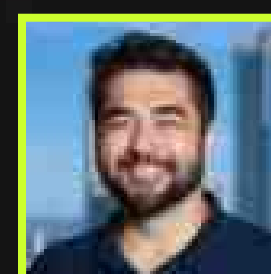
O campo “Outros” engloba questões em que o campo de gênero não foi integrado, gêneros não especificados, pessoas transgênero, não-binário, entre outros.

	PEDIDOS	% DE TENTATIVAS
Até 25 anos	368,1 mil	1,5% 
Entre 26 e 35 anos	779,5 mil	0,6%
Entre 36 e 50 anos	911,8 mil 	0,5%
Acima de 51 anos	528,3 mil	0,7%

TENTATIVAS DE FRAUDE POR DIA

Embora o nome “Black Friday” faça referência à sexta-feira, os dados analisados, que mostram que **este foi o dia com o maior número de pedidos**, abrangem todo o final de semana, de quinta a domingo. Mas será que a sexta-feira também foi o dia com mais tentativas de fraude? Confira mais detalhes neste tópico.

	PEDIDOS	% DE TENTATIVAS
Quinta	1,2 milhão	0,9% BF
Sexta	2,5 milhões BF	0,6%
Sábado	1,2 milhão	0,8%
Domingo	900 mil	0,9% BF



“Na Black Friday, a sexta-feira é o melhor dia de vendas, concentrando quase 50% dos pedidos. Apesar do grande volume, é o dia com a menor quantidade de tentativas de fraude, pois a maioria dos pedidos é legítima. O fraudador, ao contrário do consumidor comum, não busca as melhores ofertas; suas ações estão mais distribuídas, com destaque para quinta-feira e domingo, que registram o maior número de tentativas de fraude.”

MATHEUS MANSSUR
SUPERINTENDENTE COMERCIAL

O USO DO PIX NA BLACK FRIDAY

O Pix trouxe à tona novas táticas criminosas na Black Friday de 2023.

Amplamente **utilizado para aplicar golpes sofisticados**, com essa forma de pagamento os fraudadores mascaravam suas identidades usando o CNPJ de fintechs como chave do PIX. A técnica **permitia que os valores fossem redirecionados para as contas dos golpistas** sem expor diretamente o nome do fraudador, aumentando o anonimato e dificultando a detecção.

Categorias mais fraudadas no Pix:

54,7 mil

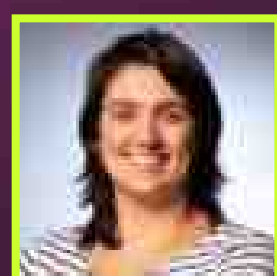
1º lugar
Vestuário

52 mil

2º lugar
Esporte

50,3 mil

3º lugar
Calçados



“Apesar da relevância do Pix, observamos que os consumidores ainda o utilizam menos em comparação ao cartão de crédito. Isso se deve a diversos fatores, principalmente à impossibilidade de parcelamento. No entanto, com o avanço do Pix parcelado, esse cenário pode mudar em 2024, aumentando o ticket médio e a utilização desse meio de pagamento.”

CAROLINA NACLE
EXECUTIVA COMERCIAL

OS NÚMEROS DA CYBER MONDAY 2023

O último dia de ofertas, conhecido como Cyber Monday, também **registrou um grande impacto nas vendas, com 360 tentativas de fraude por hora.**



“Apesar do nome, a Cyber Monday no Brasil não se limita apenas a eletrônicos. Ela se transformou em uma extensão das promoções do fim de semana da Black Friday, atraindo um número crescente de consumidores e gerando um volume de pedidos quase equivalente ao do domingo anterior. As fraudes também seguem um comportamento similar ao observado na Black Friday.”

SARAH ZILENOVSKI
CMO

Faturamento na data
R\$ 375 milhões

Pedidos
604 mil

Tentativas de fraude
8,6 mil

Valor de tentativas
R\$ 10,6 milhões

Ticket médio das tentativas
R\$ 1.185

TENTATIVAS DE FRAUDE POR REGIÃO

Na Black Friday de 2023, o estado de São Paulo liderou com 1,6 milhão de pedidos. Por outro lado, o Amazonas registrou a maior taxa de tentativas de fraude, com 1,5%.

Confira as regiões mais afetadas por fraudes nessa data.

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Centro-Oeste	273,6 mil	2,1 mil	0,8%	R\$ 4 milhões	R\$ 1.905 
Nordeste	656,8 mil	6,6 mil	1%	R\$ 10,5 milhões	R\$ 1.582
Norte	89 mil	1,1 mil	1,3% 	R\$ 1,9 milhão	R\$ 1.667
Sudeste	2,6 milhões 	18,7 mil 	0,7%	R\$ 28,8 milhões 	R\$ 1.534
Sul	621,7 mil	2,5 mil	0,4%	R\$ 4 milhões	R\$ 1.612

MODUS OPERANDI DA FRAUDE

A nossa solução de **Threat Intelligence** e **Monitoramento de Marca**, o ThreatX, analisou a volumetria de ameaças por segmento ao longo de novembro de 2023.

Ela mostra um **aumento significativo nas atividades fraudulentas** com destaque para os períodos pré-Black Friday (1 a 22 de novembro) e Black Friday (23 a 26 de novembro).

+ 69,6%
em páginas de phishing
entre o período de
pré-Black Friday
e o auge do evento.

+ 32,8%
de perfis falsos
ao longo de novembro, com
picos de atividade durante o
período da Black Friday.

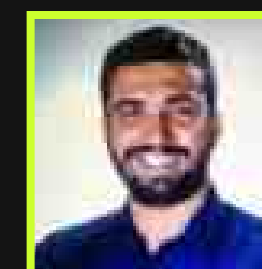
+ 30%
de anúncios
de produtos falsos
durante novembro em
campanhas fraudulentas

+ 43,7%
de menções a
fraudes em novembro

Com um aumento mais acentuado durante os dias de Black Friday, indicando não apenas a proliferação das atividades criminosas, mas também o aumento das discussões sobre fraudes em tempo real, à medida que os consumidores se deparavam com golpes e tentativas de fraude em maior escala.

O monitoramento em tempo real do ThreatX nas camadas de surface e deep/dark web, **identificou e neutralizou ameaças, como esquemas suspeitos e fugas de dados, antes que resultassem em fraudes efetivas.**

“O phishing foi o golpe mais disseminado durante a Black Friday, com e-mails, SMS e mensagens de WhatsApp disparados para enganar os consumidores. Detectamos um aumento de sites falsos que imitavam grandes mercados, com o objetivo de roubar detalhes de cartões de crédito e credenciais pessoais. Os fraudadores usavam termos como ‘Black Friday’, ‘Desconto’ e ‘Promoção relâmpago’, além de plataformas de hospedagem e TLDs incomuns, como ‘.store’ e ‘.online’, para enganar as vítimas.”



GUSTAVO MORENO
HEAD OF PRODUCT

Ameaças detectadas pelo ThreatX na Black Friday 2023

Também foi possível mapear os principais comportamentos e esquemas usados por fraudadores durante o período:

Account Takeover: Invasões cadastrais segue sendo a preferência dos fraudadores para uma aprovação rápida.

Fraude Logística: Regiões pré-determinadas por atacantes para interceptar ou receptar encomendas.

BINs Visadas: Cartões adquiridos em massa com métodos criminosos são usados para alimentar esquemas.

Dados Full: Contas novas com dados do titular do cartão foram muito presentes no período.

A Black Friday do mercado paralelo

Os próprios fraudadores criam “promoções” no mercado paralelo, **vendendo métodos de seus golpes, cartões roubados, logins de acesso a preços reduzidos**, em um fenômeno que pode ser chamado de “Black Friday do mercado paralelo”. Esses itens são oferecidos em **plataformas clandestinas e canais de comunicação como Telegram e fóruns**, tornando o período da Black Friday não apenas uma oportunidade para consumidores legítimos, mas também para aqueles que operam fora da lei.



► ASSISTA O PODCAST

Os principais tipos de golpes na Black Friday

Convidados:

Gustavo Almeida
Head de Produtos - ThreatX

Gustavo Bonfante
Líder de Investigações

FIQUE UM PASSO À FRENTE NA BLACK FRIDAY 2024

O que esperar da Black Friday 2024?

Apesar de um cenário econômico ainda desafiador, semelhante ao de 2023, **39% dos brasileiros estão se planejando para comprar na Black Friday de 2024**. Quando observamos as classes AB, 56% dos entrevistados pretendem realizar compras na data.

Embora a Black Friday seja conhecida pelos descontos, os consumidores buscam muito mais do que isso. Oportunidades de frete grátis para produtos de alto valor e rapidez na entrega são diferenciais competitivos esperados para a ocasião. **O tempo de entrega, cada vez mais rápido, facilita a decisão de compra, inclusive para compras não planejadas.**

O cashback também é uma tendência crescente, capaz de incentivar compras mesmo quando os descontos não são tão atrativos. A possibilidade de receber uma parte do dinheiro de volta, mesmo que pequena, é um forte motivador.

E não se engane: o consumidor pesquisa muito antes de comprar! **Um mês antes, ele já está atento para garantir que a Black Friday não seja a famosa ‘metade do dobro’.** Portanto, é fundamental oferecer descontos reais.

Seis em cada dez consumidores se preparam para a Black Friday participando de listas VIP, baixando aplicativos e buscando ainda mais descontos. E atenção! **Se encontrarem uma oferta irresistível antes do final de semana da Black Friday, a compra é garantida, mostrando que uma estratégia de “Black Month” pode ser altamente vantajosa,** eliminando a competitividade concentrada em um único fim de semana.

No que diz respeito aos meios de pagamento, **o cartão de crédito continua sendo o preferido, devido à sua facilidade e opções de parcelamento.** No entanto, o Pix está em ascensão, especialmente com a introdução do Pix parcelado e **maiores descontos para pagamentos à vista via Pix.**

Por fim, a Black Friday 2024 também **deve enfrentar um aumento na sofisticação das fraudes, impulsionado pelo uso da Inteligência Artificial (IA).** Entre as tendências emergentes está o Black Marketing, que envolve a criação e disseminação de anúncios fraudulentos usando IA. Os fraudadores estão criando deepfakes – vídeos e áudios falsos de

influenciadores e pessoas famosas – para promover produtos inexistentes, links maliciosos ou sites falsos. **Esses conteúdos manipulados são disseminados por e-mails, redes sociais e anúncios pagos, imitando a identidade visual de grandes marcas e pessoas influentes.** Essa nova estratégia de fraude online representa uma ameaça crescente, exigindo atenção redobrada das empresas e dos consumidores para evitar prejuízos.

O que os consumidores comprariam na Black Friday 2024*

▶ ASSISTA AO VÍDEO

1º lugar
Smartphones

2º lugar
Roupas e acessórios

3º lugar
Eletrodomésticos

4º lugar
Calçados

5º lugar
Eletrônicos

*Fonte: Pesquisa proprietária Globo | PiniOn
| Panorama do Consumo 2º Semestre 2024
– Sales Excellence Insights Globo – Jun/24 |
Amostra: 3.000

COMO A CLEARSALE ESTÁ UM PASSO À FRENTE NA BLACK FRIDAY 2024

Desde o início de 2024, **estamos nos preparando para receber mais de 1 milhão de pedidos por dia**, durante a Black Friday.

Para isso, realizamos **testes de estresse com robôs que simulam volumes de pedidos semelhantes aos do período**. À medida que a data se aproxima, esses testes se intensificam, garantindo que nossa infraestrutura esteja preparada para **suportar o aumento de demanda sem impactos negativos**.

Toda a nossa operação da Black Friday é baseada em uma arquitetura de nuvem, **utilizando um conjunto de serviços de machine learning engineering com uma base de dados hiperescalável**, o que amplia nossa capacidade de processamento.

Estamos preparados para processar **mais de 8.000 pedidos por minuto**, garantindo que a **plataforma antifraude de nossos clientes esteja sempre ativa**, aprovando bons clientes e barrando fraudes.

► ASSISTA AO VÍDEO



DICAS PARA EVITAR FRAUDES

Após ter o panorama completo das fraudes nas vendas online durante a Black Friday em 2023, confira dicas preciosas para proteger a sua empresa das ações de golpistas e, assim, evitar prejuízos ao seu negócio.

Implemente políticas de segurança interna

Construir uma cultura que veja segurança como prioridade é essencial para a empresa.

Por isso, implemente uma política de segurança interna que oriente os colaboradores sobre boas práticas de cibersegurança, como utilizar senhas fortes e realizar treinamentos de conscientização contra ameaças.

Verifique a autenticidade de sites e e-mails

Antes de fornecer informações sensíveis em formulários de sites ou em resposta a e-mails, por exemplo, é necessário garantir que eles sejam verdadeiros. Com os fraudadores evoluindo as formas de aplicar golpes, é preciso ter cuidado redobrado para não correr risco de ter dados vazados.

Use criptografia de dados e invista em S.I.

Utilizar criptografia para transmitir dados online protege informações importantes, como dados de clientes e da empresa, dificultando o acesso de golpistas. Além disso, é fundamental investir em segurança da informação, como firewalls e demais ferramentas para prevenir ciberataques.

Invista em soluções antifraude

Investir em soluções anti-fraude é imprescindível para oferecer maior proteção à empresa contra os fraudadores e reduzir o risco de prejuízos financeiro e à imagem do negócio. Contar com um parceiro especialista em prevenção a fraudes faz a companhia estar mais preparada diante de golpistas que inovam nas fraudes a cada dia.

Quem somos

A ClearSale (CLSA3), com mais de duas décadas de experiência no combate às fraudes digitais, é referência em inteligência de dados e oferece um portfólio completo com soluções flexíveis e adaptáveis às necessidades individuais de cada negócio, composto por múltiplas camadas de proteção e antecipação de riscos em diversos setores, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações, dentre outros.

Por meio da sua base de clientes, a ClearSale possui um robusto banco de dados que impulsiona um efeito de rede de proteção singular, sendo a empresa que melhor conhece o comportamento digital do consumidor brasileiro. Os especialistas em fraude da companhia lideram a gestão de riscos, dedicados a detectar padrões de ataques e implementar soluções tecnológicas com o mínimo de fricção para combater qualquer tipo de fraude.

+99% de CPF's
conhecidos em nosso data lake

277,4 milhões
de pedidos analisados

3,7 milhões
de fraudes evitadas

+R\$ 3,5 bilhões
em fraudes evitadas

*Números de 2023



Siga nossas redes sociais: [in](#) [@](#) [▶](#) [f](#)

Saiba mais sobre a prevenção à fraude: [📄](#) Blog ClearSale

Ouçá nosso podcast: [🎧](#) ClearCast

