



IMPACTOS ECONÔMICOS DE GOLPES E ESTELIONATOS NO SETOR DE HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO – 2024 E PROJEÇÕES PARA 2025

**EDSON PINTO
ABRIL DE 2025**

**Núcleo de Pesquisa e
Estatística da
FHORESP – Federação
de Hotéis, Bares e
Restaurantes do
Estado de São Paulo**

COORDENADO POR

*Luís Carlos Burbano
Economista*



IMPACTOS ECONÔMICOS DE GOLPES E ESTELIONATOS NO SETOR DE HOSPEDAGEM E ALIMENTAÇÃO – 2024 E PROJEÇÕES PARA 2025

O setor de hospedagem e alimentação em São Paulo enfrentou perdas significativas, totalizando R\$ 210 milhões (sem tabaco e sem bebidas) em 2024, com uma projeção de aumento para 2025. Essa cifra alarmante destaca a vulnerabilidade do setor e a necessidade urgente de medidas preventivas robustas.

PRINCIPAIS GOLPES E ESTRATÉGIAS DE PREVENÇÃO

1. Golpe das Diárias de Hotel

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 10 milhões.

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 100 milhões (projeção com base na proporção de casos semelhantes e dados setoriais*)

Descrição: Agências de viagens não autorizadas vendem diárias de hotel sem confirmação ou garantia de disponibilidade, resultando em cancelamentos de última hora e frustração para os clientes. Muitas vezes, essas agências oferecem preços abaixo do mercado, atraindo consumidores desavisados.

Exemplo: Um cliente reserva um pacote de diárias em um hotel de luxo por meio de uma agência desconhecida. Ao chegar no hotel, descobre que a reserva não existe e perde o valor pago.

Prevenção:

- **Verificação Direta:** Exigir sempre a confirmação direta com o hotel antes de efetuar qualquer pagamento.
- **Pagamento Seguro:** Optar por métodos de pagamento que ofereçam garantias, como cartões de crédito com seguro de viagem ou plataformas de pagamento reconhecidas.
- **Reputação:** Verificar a reputação da agência em sites de avaliação, redes sociais e sites como Reclame Aqui.

Dados adicionais: Taxa de ocupação hoteleira em SP: 59,18% em 2023, com alta vulnerabilidade a cancelamentos fraudulentos.

2. CASO 123MILHAS

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 135 milhões.

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 2,4 bilhões.

Descrição: A empresa vendia pacotes turísticos e passagens aéreas com preços abaixo do mercado, mas não repassava os valores aos fornecedores (hotéis e companhias aéreas), resultando em cancelamentos massivos e prejuízos para os consumidores.

Exemplo: Milhares de pessoas compraram pacotes "Promo" da 123milhas, com viagens programadas, mas tiveram suas reservas canceladas sem aviso prévio.

Prevenção:

- **Due Diligence Financeira:** Reforçar contratos com garantias financeiras, como seguros de caução ou cartas de crédito.
- **Monitoramento Contínuo:** Acompanhar de perto a saúde financeira dos parceiros e fornecedores.
- **Diversificação:** Evitar a dependência de um único fornecedor para reduzir riscos.

3. QR CODES FALSOS: GOLPES TECNOLÓGICOS EM RESTAURANTES E HOTÉIS

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 16 milhões/ano em SP.

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 80 milhões a R\$ 160 milhões/ano

Descrição: Golpistas substituem os QR Codes legítimos dos estabelecimentos por códigos maliciosos que redirecionam os clientes para sites de phishing ou instalam malware em seus dispositivos.

Prevenção:

- **Aplicativos de Validação:** Utilizar aplicativos que validam a autenticidade dos QR Codes antes de realizar qualquer pagamento.
- **Verificação Visual:** Verificar se o QR Code corresponde ao do estabelecimento e se o link direciona para o site oficial.
- **Treinamento:** Educar os funcionários para identificar e remover QR Codes suspeitos.

4. WI-FI FRAUDULENTO

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 5 milhões/ano em vazamento de dados.

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 25 milhões a R\$ 50 milhões/ano

Descrição: Criação de redes Wi-Fi falsas com nomes semelhantes aos das redes oficiais dos estabelecimentos. Quando os clientes se conectam a essas redes, seus dados pessoais e bancários podem ser interceptados.

Prevenção:

- **Redes Seguras:** Utilizar redes Wi-Fi com criptografia WPA3 e senhas fortes.
- **VPN:** Recomendar o uso de VPNs (Virtual Private Networks) para proteger a conexão dos clientes.
- **Monitoramento:** Monitorar constantemente a rede Wi-Fi para detectar atividades suspeitas.

5. FRAUDES NA CADEIA DE FORNECEDORES – ADULTERAÇÃO DE PRODUTOS

5.1. AZEITES, ÓLEOS VEGETAIS E OUTROS:

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 8 milhões para azeites e óleos adulterados.

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 40 milhões a R\$ 80 milhões com óleos adulterados.

Descrição: Fornecedores desonestos vendem produtos com qualidade inferior ou adulterada, como azeites misturados com óleos vegetais mais baratos, carne com data de validade vencida ou bebidas falsificadas.

Prevenção:

- **Auditorias Rigorosas:** Realizar auditorias regulares nos fornecedores para verificar a qualidade dos produtos e as condições de armazenamento.
- **Testes de Qualidade:** Coletar amostras dos produtos e enviá-las para laboratórios independentes para análise.
- **Rastreabilidade:** Implementar sistemas de rastreabilidade para acompanhar a origem dos produtos e identificar possíveis irregularidades.

5.2. BEBIDAS ALCOÓLICAS (vinhos e destilados):

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 23 Bilhões

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 85,2 Bilhões

Descrição: Falsificação, adulteração e contrabando de bebidas alcoólicas, têm um impacto significativo no mercado e na saúde pública no Brasil. A impressionante e perigosa marca de 36% do volume total de bebidas comercializadas no país pode ser ilegal, e só perde para o tabaco, em volume de unidades (abaixo). **Mercado Ilegal** movimentava milhões de litros de bebidas como cachaça, por exemplo. Uma em cada cinco garrafas de vodka vendidas no Brasil são falsificadas.

5.3. TABACO

Prejuízos Estimados – SP: R\$1,65 Bilhões

Prejuízos Estimados – Brasil: R\$ 9 Bilhões

Descrição: O mercado ilegal de cigarros no Brasil, inclui tanto o contrabando de **produtos estrangeiros** quanto a **produção clandestina doméstica**.

Contrabando Internacional:

- **Origem Principal:** Paraguai, responsável por 90% do contrabando de cigarros no Mercosul.
- **Participação no Mercado Ilegal:** 32% do mercado é controlado por produtos clandestinos (dados de 2024).

Produção Clandestina Nacional:

- **Fabricação Ilegal:** Empresas brasileiras operando sem pagar impostos ou registros sanitários, produzindo marcas como Eight e Gift (paraguaias replicadas).
- **Participação no Mercado Ilegal:** Entre 8% e 9% do total.
- **Operações Fiscalizadas:** Entre 2021 e 2023, 24 fábricas clandestinas foram fechadas.

Causas:

- Disparidade tributária (impostos de 70–90% no Brasil vs. 13–20% no Paraguai).
- Alta tributação.
- Fronteiras porosas mantêm o problema crítico.
- Falta de regulamentação dos cigarros eletrônicos.
- Sonegação fiscal de empresas clandestinas instaladas no Brasil.
- Legislação Federal, Estadual e Municipal, bem como, a integração de dados entre Receita, PF, Coaf e Polícias Estaduais, são insuficientes.

6. GOLPES EM BUFFETS DE FESTAS

A – Festas Não Realizadas:

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 9 milhões/ano.

Descrição: Empresas de buffet recebem o pagamento adiantado para a realização de festas e eventos, mas cancelam o serviço de última hora ou desaparecem sem prestar o serviço.

B – Serviços Não Pagos:

Prejuízos Estimados – SP: R\$ 6 milhões/ano.

Descrição: Clientes contratam os serviços de buffet para festas e eventos, mas não efetuam o pagamento integral após a realização do evento.

Prevenção:

- **Cláusulas Contratuais:** Incluir cláusulas contratuais que prevejam multas por cancelamento unilateral e garantias de execução do serviço.
- **Pagamento Escalonado:** Dividir o pagamento em parcelas, com a última parcela sendo paga somente após a realização do evento e a satisfação do cliente.
- **Referências:** Verificar as referências da empresa de buffet e solicitar indicações de clientes anteriores.

PREJUÍZOS CONSOLIDADOS (2024)

Categoria	SP (R\$)	Brasil (R\$)
Golpes em Viagens	135 milhões	2,4 bilhões
Fraudes Tecnológicas	45 milhões	135 milhões
Fornecedores Comprometidos	16 milhões	84 milhões
Buffets	15 milhões	90 milhões
Total	210 milhões	2,65 bilhões
Bebidas Alcoólicas	23 bilhões	85,2 bilhões
Tabaco	1,65 bilhões	9 bilhões
Total	24,86 bilhões	96,85 bilhões

MEDIDAS JURÍDICAS E PROPOSTAS DE SOLUÇÃO

Cadastro de Fraudadores: Criação de um sistema interligado com órgãos de fiscalização, como a Polícia Civil e o Ministério Público, para compartilhar informações sobre fraudadores e golpistas.

Contratos Seguros: Uso de tecnologia blockchain para garantir a segurança e a imutabilidade dos contratos, evitando fraudes e falsificações.

Proteção Financeira: Contratação de seguros específicos contra inadimplência e fraudes, que cubram os prejuízos decorrentes de golpes e calotes.

Educação: Campanhas de conscientização para educar os consumidores sobre os riscos de golpes e fraudes, ensinando-os a identificar e evitar situações de risco.

IMPACTO NOS EMPREGOS

Espera-se uma redução de 5.000 a 7.500 empregos devido aos golpes. A diminuição da receita e a perda de confiança dos clientes podem levar ao fechamento de empresas e à demissão de funcionários. Medidas preventivas são cruciais para preservar empregos diretos e indiretos.

Detalhes:

- **Contexto:** São Paulo é um centro significativo para o setor de hotéis, bares e restaurantes, com mais de 500 mil empresas ativas que geram cerca de 1,4 milhão de empregos, incluindo posições formais, informais, temporárias e extras. A importância do estado no setor justifica o foco da estimativa de perda de empregos.
- **Causas das Perdas:** A redução nos empregos é atribuída a golpes que diminuem a receita e a confiança dos clientes, impactando potencialmente empresas a ponto de fecharem e demitirem funcionários.

Cálculo Nacional:

Considerando que São Paulo representa cerca de 20% a 30% do mercado nacional no setor de turismo e hospitalidade, a perda nacional pode variar:

- **Cenário Conservador (20%):** Estimativa: 20.000 a 30.000 empregos perdidos em todo o Brasil.
- **Cenário Moderado (25%):** Estimativa: 25.000 a 37.500 empregos perdidos.
- **Cenário Amplo (30%):** Estimativa: 33.333 a 50.000 empregos perdidos.

PROJEÇÕES PARA 2025

Sem intervenções eficazes, as perdas podem aumentar para **R\$ 240 milhões em 2025, apenas no estado de São Paulo**. No entanto, espera-se que a continuidade das estratégias de mitigação, combinada com a implementação de novas medidas de segurança e a conscientização dos consumidores, possa reduzir o impacto econômico em 20%.

Bebidas Alcoólicas

Apesar de um pequeno recuo desde o auge em 2020, o mercado ilegal segue em patamar elevado (27% das vendas totais em 2023 e 36% em 2024). Se não houver mudanças substanciais na fiscalização e/ou redução da carga tributária, a tendência para 2025 é de manutenção do volume de vendas ilícitas, especialmente se persistirem dificuldades econômicas ou alta tributação.

Tabaco

A trajetória recente é de queda consistente: de 57% em 2019, para 32% em 2024. Se o esforço de fiscalização e o equilíbrio tributário permanecerem, a expectativa para 2025 é de manutenção ou pequena redução desse percentual.

LIMITAÇÕES DO LEVANTAMENTO

Os dados apresentados são projeções com base em tendências, informações de fontes abertas, observação empírica e enquete com sindicatos e empresas filiadas, já que relatórios oficiais não existem ou são escassos, por se tratar de uma economia subterrânea.

Justificativa Metodológica: A estimativa para o Brasil foi calculada com base na proporção verificada do mercado no Estado de São Paulo e em cotejo com outros golpes similares.

CONCLUSÃO

Os dados demonstram a urgência de ações coordenadas entre empresas, clientes e reguladores. Implementar medidas eficazes de prevenção e proteção é vital para garantir a estabilidade financeira, a preservação de empregos e a confiança dos consumidores no setor de Turismo, em São Paulo e no Brasil. A colaboração e o investimento em segurança são essenciais para mitigar os riscos e construir um ambiente de negócios mais seguro e sustentável.

Edson Pinto

Diretor Executivo

FHORESP – Federação de Hotéis, Restaurantes e Bares do Estado de São Paulo

NÚCLEO DE PESQUISA E ESTATÍSTICA

FH  **RESP** 

Largo do Arouche, 290 – 7º andar – Vila Buarque – Cep: 01219-010 – São Paulo – SP



www.fhoresp.com.br



secretaria@fhoresp.com.br



(11) 3327-2070



[@fhoresp.oficial](https://www.instagram.com/fhoresp.oficial)