

O SPAM SE TORNOU O GRANDE VILÃO PARA AS EMPRESAS

Por Francisco Camargo*

Ultimamente, tem-se observado muitas ações em todo mundo no sentido de reduzir o volume de SPAM. Para se ter uma idéia, o congresso americano aprovou no fim de novembro por impressionante maioria (392 contra 5) uma lei bastante severa contra o SPAM. No mesmo período, no jornal O Estado de S. Paulo, Bill Gates publica um artigo contra o SPAM, e cita a nova tecnologia *SmartScreen* da *Microsoft* para filtragem de SPAM. Em julho de 2003, o Parlamento Europeu emitiu a Diretiva 2002/58/CE tratando da proteção à vida privada no setor de comunicações eletrônicas.

Quase ao mesmo tempo, o [Barracuda Spam Firewall](#), appliance de rede, é escolhido pela revista *Networking Computing* como a melhor solução anti-spam disponível em um mercado que cresce exponencialmente. Um ano antes, a *CNIL (Commission Nationale de l' Informatique et des Libertés)* criou uma "boîte à SPAM", uma caixa postal para capturar SPAM, destinada a receber e a compreender o fenômeno do "SPAMming" e recebeu até agora 203 mil mensagens.

As conclusões da *CNIL* são interessantes. Na França, 84,8% dos SPAMs são em língua inglesa e somente 7% em francês. Dos em inglês, 42% tratavam de pornografia ou encontros, 40% de produtos financeiros, 12,9% de remédios (Viagra, hormônios, geralmente remédios em que a receita é obrigatória). Ficou evidente que 90% dos SPAMs provem de pequenas empresas.

Na mesma época, com metodologia um pouco diferente o [Center for Democracy & Technology \(CDT\)](#) (equivalente americano do *CNIL*) fez uma pesquisa criando 250 endereços de e-mail diferentes. Cada um dos endereços foi utilizado de forma diferente e mais de 97% dos SPAMs recebidos tinham por origem os endereços

em que o e-mail foi disponibilizado em sites populares. O fato de mascarar (escrevendo com todas as letras – nome arroba domínio ponto com ponto br ou em caracteres ASCII, em vez de nome@dominio.com.br - o endereço fornecido a esses sites, permitiu reduzir drasticamente o SPAM.

Constatou-se ainda que a segunda prática mais exposta ao SPAM foi a inserção de endereços em *newsgroups* (grupos de discussão) ou fóruns públicos. Notou-se também uma diferença quanto ao assunto do fórum de discussão, sendo aqueles de caráter sexual ou encontros os mais susceptíveis. Por outro lado, a experiência com sites comerciais foi muito positiva e, desta forma, ficou claro que as empresas sérias levam em consideração o efeito negativo que pode ter o SPAM e que a venda ou locação de endereços é bastante limitada.

No Brasil, infelizmente, não foi feito ainda nenhum estudo desse tipo, mas algumas conclusões francesas e americanas talvez sejam extrapoláveis para a situação brasileira. Entretanto, apenas pelas iniciativas tomadas nestes últimos 12 meses, vemos que o fenômeno, ou como dizem, a praga do SPAM vem crescendo exponencialmente. O Brasil, olímpicamente, comporta-se como se o mal não o afetasse.

Por definição, SPAM é o termo aplicado a mensagens enviadas pela Internet a um grande número de destinatários simultaneamente e de forma indiscriminada. Seu conteúdo varia muito - desde formatos diversos de propaganda e convites até a proposição de idéias, mas sua principal característica é ser um e-mail não solicitado ou não desejado. Tem alguma semelhança com a velha e indesejada "Mala Direta", que recebíamos pelo correio ou pelos "Fax Shots" que gastavam as caras bobinas de

papel dos aparelhos de Fax. Porém, o que torna o SPAM (que no fundo é a velha Mala Direta) um problema decorre de uma velha lei de Hegel (filosofo alemão criador da dialética), que toda acumulação quantitativa gera uma mudança qualitativa.

Além disso, o SPAM é muito mais barato que a tradicional mala direta, pois não se paga o papel e o custo da impressão, nem tão pouco o correio e paga-se muito mais barato pela relação de "vítimas" e seus endereços. Alguns dizem que o SPAM já representa 80% do tráfego na Web e que continua a crescer exponencialmente, devendo levar a um colapso dos links em pouco tempo.

A seu modo, a Internet tornou acessível a comunicação direta de produtos e serviços, mesmo para pequenas empresas e pessoas físicas, de certa maneira democratizando a comunicação em massa. Assim, o que antes podia apenas ser feito através de veículos de comunicação massiva como TV, jornais e revistas, por um preço elevado, hoje é acessível a qualquer bolsa.

O reverso da medalha é o SPAM, que invade a nossa privacidade, transmitindo vírus e trojans. Ilude e fraudas, induz a erro, dissemina espíões e agentes. E, infelizmente, o panorama futuro não é animador. Segundo especialistas, a tendência é que a circulação destas mensagens aumente muito e, juntamente com ela, a irritação das suas vítimas, ou seja, todos os possuidores de caixas postais eletrônicas.

E o Brasil, mesmo com a sua massa de excluídos digitais, já é o quarto país no mundo em volume de SPAM recebidos, de acordo com o relatório 'E-Commerce and Development Report 2003', divulgado pela [*Conferência de Comércio e Desenvolvimento das Nações Unidas \(United Nations Conference on Trade and Development -- UNCTAD\)*](#).

As empresas estão descobrindo que existem várias maneiras de ganhar, mas principalmente de perder dinheiro com SPAM. Unicamente com a análise da caixa postal para separar os SPAMs, a produtividade do pessoal cai assustadoramente; além de invasão por vírus e trojans; captura de logins e senhas por agentes e espíões e vazamento de informações confidenciais.

É neste contexto, que se desenrola a eterna briga entre a couraça e o canhão: Um para se defender e outro para burlar a defesa. Os donos de caixas postais eletrônicas usam desde truques mais amadores como a criação de e-mails 'laranjas' para preencher cadastros e outras formas de contato, na tentativa de evitar a inclusão de seus e-mails pessoais em mailings e a conseqüente enxurrada de mensagens. Muitas corporações partiram para a adoção de avançadas tecnologias para evitar prejuízos.

Alguns provedores oferecem atualmente e-mails seguros. Assim, quem envia mensagens, detectadas como suspeitas, deve confirmar que não é SPAM.

Para se ter uma idéia dos prejuízos causados por mensagens indesejadas e inúteis, a estimativa é que funcionários gastem, em média, duas horas por dia na leitura desses e-mails. Há que se considerar também, principalmente em corporações, o alto custo desse entulho circulando na rede, usando a conexão Internet, que envolve ainda utilização de banda, servidores SMTP para processamento e distribuição de mensagens, além do risco de contágio por vírus.

Os pacotes IP (principalmente POP3 e SMTP), que trazem os e-mails, tem como característica a falta de um método de identificação da origem. É muito fácil, com pouca tecnologia, falsificar o endereço de origem. Outro problema, é que boa parte dos servidores de e-mail estão abertos para relay, isto é, o usuário consegue receber e

mandar os seus e-mail em casa, o que é bastante confortável, mas torna os servidores de e-mail vulneráveis a invasões. Com essa invasão, o SPAMmer consegue enviar os seus e-mails de um servidor lícito e que ainda não conste das Listas Negras de Servidores de e-mail.

No Brasil, o Movimento Brasileiro de Combate ao SPAM, www.antispam.org.br, denuncia os sites ou empresas que emitem SPAM e gerencia uma lista negra, nos mesmos moldes do CAUCE - The Coalition Against Unsolicited Commercial Email – www.cauce.org.

A melhor alternativa continua sendo a prevenção e isso deve ser feito em duas frentes, no âmbito da legislação como estão fazendo europeus e americanos e no campo da tecnologia. Enquanto a solução geral não vem, a tecnologia para proteger servidores e usuários tem melhorado muito, já sendo possível reduzir o SPAM em até 90%, minimizando perdas de produtividade e até mesmo evitando gargalos na conexão Internet.

Sistemas que fazem a filtragem de e-mails, totalmente parametrizáveis quanto às especificidades de cada empresa, permitem a implantação de políticas de segurança e possuem *'wizards'* que facilitam enormemente a criação de regras de segurança e a pré-definição de filtros para e-mails, em minutos.

Com tecnologia FTA (Full Text Analysis), que ultrapassa, e muito, a simples verificação de palavras chave, checando o contexto, inclusive analisando palavras compostas mesmo em outro idioma e nomes próprios e outros parâmetros, nem todos divulgados, por razões evidentes, conseguem identificar os suspeitos de SPAM.

Alguns destes aplicativos fazem a análise léxica e usam filtros estatísticos avançados, que classificam as mensagens de acordo com a relevância, identificando o SPAM com

altos níveis de precisão. A inspeção e análise do e-mail é completa – título, campo de assunto, corpo da mensagem e o conteúdo de várias centenas de arquivos formatados e tipos específicos de conteúdo. Fornecem uma variedade de opções para lidar com mensagens questionáveis ou suspeitas como emissão de relatórios, bloqueio, alerta, redirecionamento para caixa postal de quarentena, notificação e apresentação de cópia. Leitura de arquivos compactados e anexados; filtros por tamanho de anexo, nome e formato; reconhecimento de conteúdo por arquitetura ao invés de extensão de arquivo completam os recursos.

Juridicamente, o SPAM é uma das modalidades da chamada ACE (Abuso de Correio Eletrônico) como são conhecidas as atividades que transcendem os objetivos do correio e prejudicam direta ou indiretamente os usuários. No Brasil, não há legislação específica sobre o assunto mas, já existem algumas tentativas para inibir esta e outras formas de invasão como a da [Associação Brasileira de Marketing Direto – ABEMD](#), que lançou um cadastro no qual as pessoas que não querem receber e-mails, chamadas telefônicas ou correspondência com ofertas se inscrevem e terão seu direito respeitado. As empresas, neste caso, ficam proibidas de enviar mensagens para estas pessoas.

Entretanto, falta ainda uma definição mais clara do que é o SPAM, inclusive no que se refere à diferenciação de outras formas de difusão como o e-mail marketing. Neste sentido, alguns SPAMs podem conter mensagens válidas, de interesse social ou coletivo, o que torna mais difícil o combate. Embora todos os usuários se queixem do SPAM, aparentemente ele é útil, pois certamente tem gerado vantagens econômicas para os SPAMmers. Se assim não fosse, não continuaria a existir, pois mesmo barato, seria economicamente inviável.

A matéria é complexa mesmo. Carece de legislação, de formas de identificação e localização dos transgressores e do estabelecimento de multas e penas. Enquanto, leis específicas não chegam, juristas sugerem a utilização das normas vigentes que, apesar de não prever penalidade para quem lesionar o direito por meio do SPAM, propõe ações de reparação financeiras ou morais.

Para encerrar aqui vão algumas dicas para limitar a quantidade de SPAM que se recebe em uma caixa postal. E, caso sua organização não possua ainda um solução que filtre e bloqueie, determinadas ações podem ajudar:

- Disfarce o seu email antes de postá-lo em um site, escrevendo "por extenso" o seu endereço, conforme sugerido acima.
- Leia atentamente a "política de privacidade" do site antes de preencher qualquer formulário pedindo o seu e-mail.
- Utilize os filtros fornecidos pelos provedores de acesso.
- Utilize filtros que vem junto como software *client* de correio eletrônico
- Dê ênfase em endereços longos, pois alguns softwares geram e descobrem endereços pela "força bruta", isto é, testando milhões de combinações, começando em a@dominio.com.br e indo até zzzzzzzzz@dominio.com.br e todos eles tem um limite do numero de letras, pois a partir de um ponto ficam economicamente inviáveis.

** Francisco Camargo é Conselheiro da **ApRISCO**, Conselheiro da **ABES**, Conselheiro da **AUI**, Presidente da **CLM***

Mais informações:

CLM - Tel.(11-2125-6256)

www.clm.com.br