

Como processar o banco após um golpe

Um guia prático do Garcia & Moraes para entender o Juizado Especial Cível e buscar seus direitos sem um advogado.



**GARCIA
& MORAES**
ADVOGADOS ASSOCIADOS

Se você chegou até este material, provavelmente acabou de passar por uma situação que ninguém gostaria de enfrentar.

Talvez você tenha feito um Pix para alguém que não entregou o que prometeu. Talvez tenha acreditado em uma falsa central bancária, clicado em um link ou fornecido seus dados a alguém que parecia confiável.

E, quando percebeu que era um golpe, veio a preocupação: **“Será que consigo recuperar meu dinheiro?”**

A boa notícia é que existem caminhos para tentar reverter esse prejuízo e buscar seus direitos. E você não precisa necessariamente contratar um advogado para dar os primeiros passos.

Mas vale a pena fazer isso sozinho?

Quando o valor perdido é mais baixo, contratar um advogado **pode não ser a opção mais viável.**

Afinal, dependendo do caso, os custos envolvidos na contratação de um profissional podem acabar sendo desproporcionais ao valor que você está tentando recuperar.

Isso não significa que você deva desistir.

Em determinadas situações, a própria Justiça oferece uma alternativa para facilitar o acesso de pessoas que precisam buscar seus direitos: **o Juizado Especial Cível, o JEC.**

Em causas que se enquadram nas regras do JEC, é possível, dentro dos limites previstos em lei, apresentar uma ação sem a contratação obrigatória de um advogado.

E é justamente para isso que criamos este guia. Tudo explicado de forma simples, **sem juridiquês e sem complicação.**

 **IMPORTANTE:** este guia é educativo e foi pensado para ajudar você a entender os caminhos disponíveis. Cada caso possui suas particularidades, e nem toda fraude terá o mesmo resultado na Justiça.

Comunique o golpe ao seu banco

Depois de perceber que caiu em um golpe, uma das primeiras providências deve ser comunicar a fraude à instituição financeira e solicitar a tentativa de recuperação do valor perdido.

Quanto mais rápido você fizer isso, melhor.

Explique, de forma objetiva:

- o que aconteceu;
- quando aconteceu;
- qual foi o valor perdido;
- como o pagamento foi realizado;
- para qual conta ou instituição o dinheiro foi enviado;
- e que você deseja **contestar a operação e tentar recuperar o valor**.

Se possível, tenha o comprovante da transação em mãos durante o atendimento.

Não se esqueça do protocolo

Ao terminar o atendimento, **anote o número do protocolo**.

Ele é a prova de que você comunicou o banco sobre o problema e pode ser importante caso seja necessário fazer uma reclamação posteriormente ou entrar com uma ação judicial.

Se o golpe foi pelo Pix

Se você fez um Pix e descobriu que foi vítima de fraude, golpe ou crime, existe um mecanismo específico para tentar recuperar o dinheiro: **o Mecanismo Especial de Devolução (MED)**.

O MED foi criado pelo Banco Central para aumentar as possibilidades de recuperação de valores em situações de fraude envolvendo o Pix.

Como funciona?

De forma simplificada:

Você comunica o golpe ao seu banco → O banco registra a contestação e aciona o procedimento do MED → A instituição que recebeu o dinheiro pode bloquear os valores disponíveis → As instituições analisam o caso → Se a fraude for confirmada e houver dinheiro disponível, a devolução pode acontecer

O pedido de devolução pelo MED deve ser feito em **até 80 dias contados da data do Pix**. Mas não espere esse prazo. **Comunique a fraude assim que perceber o golpe.**

 **ATENÇÃO:** o MED **não garante** que você receberá o dinheiro de volta. A devolução depende da análise do caso e da existência de recursos que possam ser bloqueados.

E se não houver dinheiro na conta?

Ainda assim, não significa necessariamente que a tentativa terminou.

Nos casos em que a devolução não é integral, podem ocorrer novos bloqueios e devoluções caso sejam identificados novos recursos na conta envolvida, dentro das regras do mecanismo.

Atualmente, esse monitoramento pode ocorrer por **até 90 dias contados da transação original**.

E se o golpe aconteceu pelo cartão?

Se você foi vítima de uma fraude envolvendo **cartão de crédito ou débito**, entre em contato com o banco ou instituição responsável pelo cartão imediatamente.

Informe que a compra **não foi reconhecida ou foi realizada em decorrência de uma fraude** e solicite a contestação da transação.

O procedimento pode variar de acordo com a instituição e com o tipo de operação.

Por isso: **não espere para comunicar a fraude. Entre em contato assim que perceber o problema.**

Se a compra ainda estiver pendente, também não é necessário esperar que ela seja definitivamente lançada para comunicar o banco.

Ao final do atendimento, guarde o protocolo e a resposta recebida.

Você fez uma transferência ou pagou um boleto?

Também entre em contato com o banco o quanto antes.

Informe os detalhes da operação e peça orientação sobre as possibilidades de contestação e tentativa de recuperação do valor.

Tenha em mãos:

- comprovante do pagamento;
- data e horário;
- valor;
- dados da conta de destino;
- boleto ou documento utilizado;
- informações sobre quem recebeu o dinheiro.

No caso de boleto com QR Code Pix, há uma atenção importante: **o pagamento é processado como Pix, e não como um boleto tradicional.**

Guarde a resposta do banco

Depois de comunicar a fraude, o banco pode apresentar uma resposta, informar que está analisando o caso ou comunicar que não fará a devolução. Independentemente do resultado, **guarde o registro do atendimento e a resposta recebida.**

Essas informações ajudam a documentar o que aconteceu depois que você comunicou a fraude e poderão ser utilizadas nas próximas etapas.

E se o banco não devolver o dinheiro?

A negativa do banco **não significa necessariamente que você precisa desistir de buscar uma solução.**

A partir daqui, existem outras providências que podem ser tomadas, começando pelo **registro oficial da fraude e pela organização de todas as informações sobre o que aconteceu.**

Reúna as provas do golpe

Depois de avisar o banco, é hora de fazer uma coisa muito importante: **guardar tudo o que puder provar o que aconteceu.**

Quando alguém analisa o seu caso, não basta dizer “eu fui enganado”. É preciso conseguir mostrar: quem falou com você; o que foi prometido; como o golpe aconteceu; quanto você perdeu; para onde o dinheiro foi.

Por isso, antes que mensagens sejam apagadas, perfis desapareçam ou páginas sejam retiradas do ar, **salve todas as informações relacionadas ao golpe.**

O que pode servir como prova?

Não existe apenas um tipo de prova. Dependendo de como o golpe aconteceu, você pode ter:

Comprovantes financeiros

Guarde os documentos que mostram que o dinheiro realmente saiu da sua conta.

- Comprovante de Pix
- Comprovante de transferência
- Comprovante de pagamento de boleto
- Fatura do cartão
- Extrato bancário
- Comprovante de outras transações

Sempre que possível, guarde o documento completo, e não apenas um recorte da tela.

Conversas com o golpista

Se o contato aconteceu pelo WhatsApp, Instagram, Telegram, e-mail ou outro canal, **guarde a conversa inteira.**

Os prints devem permitir identificar:

- quem enviou as mensagens;
- o conteúdo da conversa;
- data e horário;
- número de telefone ou perfil utilizado.

 **Não apague a conversa depois de tirar os prints.**

Uma mensagem isolada pode não explicar todo o contexto. Por isso, quando possível, preserve também a conversa completa no próprio aplicativo.

Perfis e redes sociais

Se o golpe começou em uma rede social, salve:

- nome do perfil;
- @usuário;
- foto do perfil;
- anúncios ou publicações;
- mensagens recebidas;
- comentários relevantes;
- endereço do perfil.

DICA: se o perfil ainda estiver disponível, registre as informações antes de denunciar ou bloquear a conta. Depois que o perfil for removido, pode ser mais difícil encontrar alguns desses dados.

Sites e links

O golpista enviou você para algum site? Guarde o endereço da página e registre o que aparecia nela.

Pode ser útil salvar:

- endereço completo do site;
- página de pagamento;
- anúncio;
- formulário preenchido;
- página que imitava um banco ou outra instituição;
- e-mails ou mensagens que continham o link.

Não clique novamente em links suspeitos apenas para conseguir um print. Se

you already have access to the information, just save them.

Dados de quem recebeu o dinheiro

If you have these information, keep everything in one place:

- name of the account holder;
- CPF or CNPJ;
- bank;
- agency;
- account number;
- Pix key;
- phone;
- e-mail.

These data can appear on the transaction receipt or in the conversations.

Não sabe se determinada informação é importante?

Guarde mesmo assim. In a fraud situation, it can be difficult to know immediately what will be relevant later.

A message that seems unimportant today can help to understand:

- how you were approached;
- who was behind the contact;
- how the fraud was constructed;
- or where the money was sent.

For this, at this moment, the rule is simple: **na dúvida, guarde.**

Organize tudo em uma única pasta

After gathering the files, don't leave everything scattered in the phone gallery, WhatsApp and your e-mail.

Create a specific folder for the case: **GOLPE — DOCUMENTOS.**

Inside it, you can create:

01 — Pagamentos: Receipts, statements and invoices.

02 — Conversas: Prints e arquivos das conversas.

03 — Golpista: Perfis, telefones, e-mails e outros dados.

04 — Sites e links: Páginas, anúncios e endereços utilizados.

05 — Banco: Documentos e respostas relacionados à contestação.

06 — B.O.: Registro da ocorrência.

Não edite as provas

Evite cortar, alterar ou adicionar informações aos documentos e prints.

Se precisar destacar alguma parte importante, você pode fazer uma **cópia destacada, mas mantenha também o arquivo original**. Isso ajuda a preservar o contexto completo do que aconteceu.

Registre o boletim de ocorrência

Depois de comunicar o banco e organizar as informações sobre o golpe, é importante **registrar oficialmente o que aconteceu**.

O Boletim de Ocorrência, conhecido como B.O., é o registro feito perante a autoridade policial para comunicar uma ocorrência.

No caso de um golpe, ele ajuda a **formalizar o relato da fraude e documentar quando e como o fato foi comunicado às autoridades**.

Mas atenção: **registrar um B.O. não significa que o dinheiro será devolvido automaticamente**. Ele é uma parte importante da documentação do caso, mas a investigação policial e a tentativa de recuperar o dinheiro são etapas diferentes.

Onde registrar o B.O.?

Você pode procurar uma unidade da **Polícia Civil do seu estado**.

Em muitos estados, também é possível registrar a ocorrência pela internet, por meio da **Delegacia Eletrônica ou Delegacia Virtual**.

O nome do serviço pode mudar de um estado para outro.

Para encontrar o canal correto, procure pelo site oficial da Polícia Civil do seu estado e localize a opção de registro de ocorrência online.

Como fazer o B.O. pela internet?

O processo pode variar de acordo com o estado, mas, de forma geral, você deverá:

1. Acessar a Delegacia Eletrônica/Virtual oficial.
2. Informar seus dados pessoais.
3. Selecionar o tipo de ocorrência que corresponde ao seu caso.
4. Descrever o que aconteceu.
5. Informar os dados solicitados sobre a fraude.

6. Conferir todas as informações antes de finalizar.
7. Salvar o número do registro e o documento gerado.

Em casos de fraude, o sistema pode apresentar opções relacionadas a **estelionato ou fraude eletrônica**, dependendo das classificações disponíveis no seu estado.

DICA: se você não tiver certeza sobre qual opção selecionar, consulte as orientações da própria Delegacia Eletrônica. Não tente “encaixar” o seu caso em uma categoria apenas por conta própria.

O que escrever no relato?

Essa costuma ser a parte que mais gera dúvidas.

Não precisa usar palavras difíceis ou termos jurídicos. O mais importante é contar a história exatamente como aconteceu, em ordem cronológica e com o máximo de clareza possível.

Tente responder:

- **Como o contato começou?** Como você conheceu ou foi abordado pela pessoa?
- **O que ela disse ou prometeu?** Explique qual foi a informação que fez você acreditar que a situação era verdadeira.
- **O que aconteceu depois?** Conte como você acabou realizando o pagamento ou fornecendo alguma informação.
- **Quando você percebeu o golpe?** Explique o que fez você descobrir que havia sido enganado.
- **Qual foi o prejuízo?** Informe o valor envolvido e a forma como o pagamento foi realizado.
- **O que aconteceu depois que você percebeu a fraude?** Conte as providências que tomou, de forma objetiva.

UMA REGRA IMPORTANTE

Não invente informações para deixar o relato mais convincente. Se você não souber o nome de alguém, não souber exatamente um horário ou não tiver determinada informação, simplesmente diga isso.

O B.O. deve contar o que realmente aconteceu.

Depois de registrar, não perca o B.O.

Ao finalizar o registro, **salve o documento e o número da ocorrência.**

Se o sistema permitir baixar ou imprimir o B.O., faça isso e mantenha uma cópia junto aos demais documentos do caso.

Tente resolver o problema por outros canais

Depois de comunicar a fraude ao banco, pode acontecer de a instituição **não devolver o valor ou não apresentar uma solução para o problema.**

Quando isso acontece, você ainda pode utilizar outros canais para apresentar sua reclamação, pedir uma nova análise e registrar formalmente o que aconteceu.

Essas reclamações não são obrigatórias para que você possa buscar seus direitos na Justiça. Mas podem ser úteis para **tentar solucionar o problema e deixar documentadas as providências que você tomou.**

Comece pela Ouvidoria

Se o atendimento inicial do banco não resolveu o problema, uma das alternativas é procurar a **Ouvidoria da própria instituição.**

Esse canal é destinado a reclamações que não foram solucionadas pelos canais habituais de atendimento.

Ao fazer a reclamação, tenha em mãos:

- o protocolo do atendimento anterior;
- a resposta recebida;
- as informações sobre a fraude;
- e o que você espera que o banco faça para solucionar o problema.

DICA: seja objetivo. Explique o que aconteceu, qual foi o prejuízo e o que você está solicitando. Se já tiver um protocolo anterior, informe esse número.

Consumidor.gov.br

Outra possibilidade é utilizar o **Consumidor.gov.br**, plataforma do Governo Federal que permite que consumidores registrem reclamações diretamente contra empresas participantes.

Antes de registrar a reclamação, verifique se a instituição está cadastrada

na plataforma.

O funcionamento é simples:

Você registra a reclamação → A empresa recebe e analisa → A empresa apresenta uma resposta → Você avalia a resposta e informa se o problema foi resolvido

A empresa tem **até 10 dias para responder à reclamação**. Depois disso, o consumidor pode avaliar a solução apresentada.

Reclame Aqui

O Reclame Aqui também pode ser utilizado como **canal complementar** para registrar uma reclamação e acompanhar a resposta da empresa. Mas ele não é uma etapa obrigatória para buscar seus direitos.

Se optar por utilizá-lo, **guarde o registro da reclamação e a resposta recebida**.

Banco Central

Se o problema envolver uma instituição financeira ou instituição de pagamento supervisionada pelo Banco Central, também é possível registrar uma reclamação junto ao órgão.

É importante entender, porém, que o Banco Central não funciona como um juiz do seu caso.

A reclamação é utilizada pelo órgão em sua atividade de supervisão das instituições. Ela não significa que o Banco Central irá determinar, individualmente, que o banco devolva o seu dinheiro.

É obrigatório passar por todos esses canais?

Você não precisa fazer uma reclamação em todos os canais disponíveis antes de buscar a Justiça. Eles são alternativas para tentar solucionar o problema e registrar formalmente o que aconteceu.

Se uma tentativa não resolver, você pode avaliar outro caminho. E, se mesmo assim o problema continuar sem solução, poderá considerar a possibilidade de levar a questão ao Judiciário.

DICA: não transforme essa etapa em uma maratona de reclamações. O

objetivo é tentar resolver o problema e guardar os registros das tentativas feitas.

E se nada disso resolver?

Se as tentativas de solução não forem suficientes para recuperar o valor ou resolver o problema, **você ainda pode buscar seus direitos na Justiça.**

O Juizado Especial Cível (JEC)

Depois de passar por uma fraude e tentar resolver a situação com a instituição financeira, buscar a Justiça pode parecer um passo complicado. Mas existe uma opção criada justamente para tornar o acesso à Justiça mais simples em determinadas situações: **o Juizado Especial Cível, conhecido como JEC.**

O JEC é destinado ao julgamento de causas cíveis de menor complexidade e funciona com princípios como **simplicidade, informalidade, economia e rapidez.**

E existe uma característica especialmente importante para quem está lendo este guia: **em determinadas causas, você pode entrar com a ação sem contratar um advogado.**

Mas existem regras para isso.

Quem pode entrar no JEC sem advogado?

Nas causas de **até 20 salários mínimos**, você pode comparecer pessoalmente ao Juizado, sem a obrigação de contratar um advogado.

Se o valor da causa for **superior a 20 e até 40 salários mínimos**, a participação de um advogado passa a ser obrigatória.

Em resumo:

Valor da causa	Preciso de advogado?
Até 20 salários mínimos	Não é obrigatório
Acima de 20 até 40 salários mínimos	Sim, é obrigatório
Acima de 40 salários mínimos	O caso não se enquadra no limite geral do JEC

O que significa “jus postulandi”?

Você pode encontrar essa expressão quando pesquisar sobre o assunto.

Jus postulandi é o nome dado à **possibilidade de uma pessoa comparecer pessoalmente perante a Justiça para defender seus próprios interesses**, sem precisar ser representada por um advogado, nos casos em que a lei permite.

No JEC, essa possibilidade existe nas causas de até 20 salários mínimos. Isso significa que, dentro dessas regras, você pode apresentar a sua própria ação. **Mas isso não significa que contratar um advogado seja proibido ou que você nunca possa buscar orientação profissional.**

Este guia existe justamente para mostrar uma possibilidade que talvez você não soubesse que tinha.

Onde você pode entrar com a ação?

Uma das vantagens do JEC é que você não precisa, necessariamente, procurar o fórum onde está localizada a instituição contra a qual pretende reclamar.

Nas ações de reparação de danos, a lei permite, entre outras possibilidades, que a ação seja proposta no **local onde você mora ou onde ocorreu o fato que causou o prejuízo**.

Na prática, isso pode facilitar bastante a sua vida.

DICA: antes de sair de casa, consulte o Tribunal de Justiça do seu Estado para descobrir qual unidade do JEC atende à sua região e como funciona o atendimento.

Precisa pagar para entrar com a ação?

No primeiro grau de jurisdição, o acesso ao JEC **independe do pagamento de custas, taxas ou despesas**, conforme as regras da Lei dos Juizados Especiais.

Isso significa que você pode iniciar uma ação dentro do JEC sem precisar pagar as custas judiciais normalmente associadas ao início de um processo.

 **ATENÇÃO:** existem regras diferentes para outras etapas do processo, como a apresentação de recurso. Por isso, “entrar no JEC sem custas” não significa que todas as situações possíveis durante um processo serão necessariamente gratuitas.

Como dar entrada no seu processo

Agora que você já entendeu como funciona o Juizado Especial Cível, vamos para a parte prática: **como começar o seu processo.**

A primeira coisa é descobrir **onde e de que forma você pode apresentar a ação.** O procedimento pode variar de um estado para outro, por isso é importante conferir as orientações do Tribunal de Justiça responsável pela sua região.

Primeiro: encontre o JEC da sua região

O primeiro passo é descobrir **qual Juizado Especial Cível atende ao seu caso.**

Como vimos no capítulo anterior, existem regras sobre onde a ação pode ser apresentada. Depois de identificar o local adequado, consulte o **site do Tribunal de Justiça do seu Estado** para verificar:

- qual unidade do JEC atende à sua região;
- endereço;
- horário de atendimento;
- necessidade de agendamento;
- e quais formas de atendimento estão disponíveis.

DICA: confira essas informações antes de ir pessoalmente. O procedimento pode mudar de um Tribunal para outro.

Você não precisa chegar com uma petição pronta

Se você não sabe escrever uma petição, **isso não significa que não possa procurar o JEC.**

Em determinadas situações, você pode apresentar seu caso pessoalmente e explicar, com suas próprias palavras, o que aconteceu.

O atendimento do Juizado poderá registrar esse relato e transformá-lo no pedido que dará início ao processo.

Esse procedimento é conhecido como **redução a termo**. Na prática, significa colocar por escrito aquilo que você está contando ao Juizado.

Por isso, você não precisa chegar falando “juridiquês”.

Você precisa conseguir explicar, com clareza: **o que aconteceu, qual foi o seu prejuízo e o que você está pedindo**.

O que levar ao JEC?

Além da sua história, leve os documentos que ajudam a identificar você e demonstrar o que aconteceu.

Documentos pessoais

- Documento de identificação
- CPF
- Comprovante de endereço atualizado

Documentos do caso

- Comprovantes das transações
- Extratos ou documentos financeiros relacionados ao golpe
- Registros das conversas e contatos
- Informações sobre a pessoa ou instituição envolvida
- Documentos relacionados às tentativas de solução
- Boletim de ocorrência, se já registrado
- Respostas recebidas das instituições
- Outros documentos que possam ajudar a esclarecer o caso

DICA: sempre que possível, leve os documentos organizados e em uma ordem que facilite a compreensão da história.

Você pode entrar com a ação pela internet

Alguns Tribunais de Justiça oferecem formas de iniciar processos do JEC pela internet. **Mas o procedimento não é igual em todo o Brasil.**

Por isso, não vamos indicar um único passo a passo que possa estar errado para o seu Estado.

O caminho mais seguro é:

Tribunal de Justiça do seu Estado → Juizados Especiais → Verifique se existe

opção de atendimento ou protocolo online

Confira também quais documentos, requisitos e formas de identificação são exigidos.

E depois que você entrar com a ação?

Depois que sua ação for registrada, será criado um **número de processo**. É por meio dele que você poderá acompanhar o andamento do caso pelos canais disponibilizados pelo Tribunal de Justiça responsável.

Durante o processo, você poderá receber comunicações sobre novas etapas, pedidos ou audiências.

Por isso, **FIQUE ATENTO ÀS COMUNICAÇÕES DA JUSTIÇA**.

Se você receber uma intimação ou for informado de que precisa comparecer a uma audiência, **não ignore a comunicação**.

Confira a data, o horário e o local ou forma de participação indicados.

Como apresentar o seu pedido

Dar entrada no processo é apenas o começo. Depois, **é preciso apresentar ao Juizado o que aconteceu, qual foi o prejuízo e o que você está pedindo.**

Você não precisa escrever como um advogado. O mais importante é que as informações estejam organizadas, sejam verdadeiras e permitam que o juiz compreenda o que aconteceu sem precisar adivinhar os fatos.

Explique como a fraude aconteceu

Essa é a parte mais importante do seu relato. É aqui que você deve contar, de forma clara e em ordem, como a fraude aconteceu, desde o primeiro contato até o momento em que percebeu que havia sido enganado.

Comece pelo início: **como você foi abordado, por qual canal o contato aconteceu e quando isso ocorreu.** Depois, explique o que a pessoa disse, como se apresentou, o que pediu e quais informações ou recursos utilizou para fazer você acreditar que aquela situação era verdadeira.

Por exemplo, a pessoa pode ter:

- se passado por alguém conhecido;
- utilizado o nome de um banco ou de outra instituição;
- apresentado um site ou perfil falso;
- enviado documentos ou informações aparentemente verdadeiras;
- criado uma situação de urgência;
- solicitado um pagamento, transferência ou outra operação;
- utilizado outros recursos para convencer você de que a situação era legítima.

Conte também o que aconteceu depois: o que você fez a partir daquela abordagem, qual foi a sequência dos acontecimentos e em que momento percebeu que se tratava de um golpe.

Não tente explicar o caso usando termos jurídicos ou interpretar as intenções da outra pessoa. **Conte os fatos como aconteceram, na ordem em que aconteceram e com o máximo de precisão que conseguir.**

Mostre qual foi o seu prejuízo

Depois de explicar como a fraude aconteceu, deixe claro **quanto você perdeu**.

Informe:

- o valor total do prejuízo;
- as operações realizadas;
- as datas dos pagamentos;
- e a forma como cada pagamento foi feito.

Se houve várias transações, organize-as de maneira que seja fácil entender o valor total envolvido.

Explique o que aconteceu depois

Explique quais providências foram tomadas depois que você percebeu a fraude.

Você pode mencionar, por exemplo:

- o contato com o banco;
- a tentativa de recuperação do valor;
- o registro do boletim de ocorrência;
- reclamações feitas em outros canais;
- e as respostas recebidas.

O objetivo é mostrar **o que aconteceu depois da fraude e quais foram as tentativas de solucionar o problema**.

Indique as provas que acompanham o pedido

As provas que você reuniu nos capítulos anteriores devem acompanhar o seu pedido.

Não é necessário repetir todos os documentos no texto. Basta relacioná-los aos fatos que você está contando.

Por exemplo: "O comprovante da transferência mencionada está anexado ao processo."

Assim, quem analisar o caso consegue relacionar o que foi narrado aos

documentos apresentados.

Deixe claro o que você está pedindo

Depois de contar o que aconteceu, explique **qual solução você está buscando na Justiça**.

Se o seu objetivo é recuperar o valor perdido, por exemplo, deixe isso claro: “Diante dos fatos apresentados, solicito a restituição do valor de R\$ [VALOR], referente ao prejuízo decorrente da fraude descrita nesta ação.”

O pedido deve corresponder ao que aconteceu e às provas apresentadas. **Evite copiar pedidos encontrados na internet sem entender o que eles significam.**

O que evitar?

Seu pedido não precisa ser complicado. Evite:

- inventar ou aumentar informações;
- fazer acusações que você não consegue comprovar;
- misturar acontecimentos diferentes;
- incluir informações que não têm relação com o golpe;
- usar termos jurídicos que você não compreende;
- copiar textos prontos sem adaptá-los ao seu caso.

Seja objetivo, verdadeiro e específico. Um relato bem organizado ajuda a deixar claro o que aconteceu, como você foi enganado, qual foi o prejuízo e o que está sendo pedido.

O que esperar da audiência?

Depois de entrar com a ação, chega uma etapa que pode gerar bastante ansiedade: **a audiência**.

Mas não é preciso imaginar uma sala de tribunal como nos filmes. No Juizado Especial Cível, a audiência busca, principalmente, **tentar resolver o conflito por meio de um acordo**. Se isso não acontecer, o processo pode seguir para que o caso seja analisado pelo juiz.

O mais importante é entender o que acontece em cada possibilidade para chegar preparado e saber como agir.

O que é a audiência de conciliação?

A audiência de conciliação é um momento em que as partes são colocadas frente a frente para tentar chegar a uma solução para o problema.

De um lado, estará você, que entrou com a ação. Do outro, estará a parte que você está processando, ou um representante dela.

A ideia é tentar encontrar um acordo **antes que o caso precise ser decidido pelo juiz**.

Isso não significa que você seja obrigado a aceitar qualquer proposta. A conciliação só acontece se houver um acordo que você considere adequado.

Quem estará presente?

Isso pode variar de acordo com o caso e com a forma como a audiência é realizada, mas, em geral, você poderá encontrar:

- **Você**, como autor da ação;
- **A parte que você está processando**, ou seu representante;
- **Um conciliador**, responsável por conduzir a tentativa de acordo;
- eventualmente, **advogados ou outros representantes das partes**;
- e, dependendo da etapa e do procedimento adotado pelo tribunal, **um juiz**.

O conciliador não está ali para decidir quem tem razão. Seu papel é **conduzir a conversa e ajudar as partes a encontrarem uma solução**, quando isso for possível.

Como funciona a tentativa de acordo?

A audiência costuma começar com a apresentação das partes e a explicação sobre a possibilidade de chegar a um acordo.

A outra parte pode apresentar uma proposta para resolver o problema. Você também pode fazer uma contraproposta.

Por exemplo: você perdeu R\$ 5.000 e pediu a restituição desse valor. A outra parte oferece R\$ 3.000 para encerrar o processo.

Nesse momento, você pode avaliar a proposta e decidir se ela é adequada para você. **Não aceite uma proposta apenas porque está nervoso ou quer se livrar logo do processo.**

Também é importante verificar:

- quanto será pago;
- quando será pago;
- de que forma será feito o pagamento;
- se haverá parcelas;
- o que acontece se o pagamento não for realizado;
- e se o acordo encerra definitivamente aquela discussão.

Se você aceitar a proposta

Se você concordar com a proposta, o acordo será registrado no processo. Depois, ele deverá ser cumprido conforme o que foi estabelecido.

Por isso, **leia com atenção o que ficou registrado antes de concordar.**

Não é apenas a conversa da audiência que importa. O que vale é o que ficou formalizado no acordo.

DICA: se houver qualquer ponto que você não tenha entendido, pergunte antes de confirmar o acordo. É muito melhor esclarecer uma dúvida durante a audiência do que descobrir depois que você interpretou uma condição de outra maneira.

Se você rejeitar a proposta

Tudo bem. A conciliação é uma tentativa de resolver o conflito, **mas você não precisa aceitar uma proposta que não considera adequada.**

Se não houver acordo, **isso não significa que você perdeu o processo.** A ação continua e seguirá as próximas etapas previstas para o caso.

Dependendo do processo e da forma como ele for conduzido pelo Juizado, poderá ser necessária outra audiência ou a realização de outros atos antes que o caso seja analisado pelo juiz.

Em alguns casos, a própria audiência pode concentrar outras etapas do processo. Em outros, uma nova data será marcada.

Por isso, **não estranhe se o processo não terminar no mesmo dia da primeira audiência.** O que acontecerá depois depende das características do caso e das determinações do próprio Juizado.

Pode haver uma segunda audiência?

Sim, dependendo do caso.

Uma nova audiência pode ser marcada **quando ainda houver questões que precisam ser esclarecidas ou outros atos que precisem ser realizados no processo.**

Se isso acontecer, a primeira audiência não foi “um fracasso” nem significa que algo deu errado. É apenas uma etapa do processo que ainda não terminou.

Se uma nova audiência for marcada, **anote a data e acompanhe as informações do processo para não perder nenhum prazo ou compromisso.**

Quando o juiz pode analisar o caso?

Se não houver acordo, o processo poderá seguir para análise judicial.

O juiz vai considerar as informações apresentadas pelas partes e os elementos que fazem parte do processo para decidir a questão.

É importante entender uma coisa: **o juiz não decide apenas com base no que uma pessoa diz que aconteceu.**

Por isso, tudo aquilo que você organizou ao longo deste guia — documentos, registros e demais elementos relacionados ao golpe — pode ser importante

para demonstrar a sua versão dos fatos.

A decisão pode reconhecer ou não os pedidos apresentados na ação. **O resultado depende das circunstâncias de cada caso e da análise feita pela Justiça.**

Como se comportar durante a audiência

Você não precisa falar como um advogado, nem precisa usar roupas formais para participar de uma audiência.

Não é necessário estar de terno ou com uma roupa social. Ainda assim, como se trata de um ato oficial da Justiça, é interessante optar por uma roupa simples e adequada ao ambiente. **Evite, por exemplo, bermudas, regatas e bonés.**

Durante a audiência, fale com clareza, responda ao que for perguntado e mantenha o foco no que aconteceu.

Alguns cuidados simples podem ajudar:

- seja educado com todos os presentes;
- responda somente ao que você sabe;
- não invente informações para tentar fortalecer o caso;
- se não souber ou não lembrar de alguma coisa, diga isso;
- não interrompa a outra parte;
- escute a proposta antes de responder;
- peça esclarecimentos se não entender alguma coisa;
- antes de aceitar um acordo, confira exatamente o que está sendo combinado.

Você não precisa decorar a sua história. O mais importante é **estar familiarizado com o que aconteceu e conseguir explicar os fatos de maneira verdadeira e objetiva.**

E depois da audiência?

Depois da audiência, o próximo passo é **acompanhar o que foi registrado no processo e cumprir o que for determinado**.

Se houve um acordo, será necessário acompanhar o cumprimento do que foi combinado. Se não houve acordo, o processo seguirá para as próximas etapas até que haja uma decisão ou outra forma de encerramento.

A partir daqui, alguns pontos merecem atenção, principalmente a decisão do juiz, o cumprimento do que foi determinado e o pagamento de eventual valor reconhecido.

O que é a sentença?

A sentença é a decisão do juiz sobre o caso. Nela, o juiz vai analisar os pedidos apresentados no processo e os elementos que foram considerados durante a ação para decidir a questão.

A sentença **pode ser favorável aos seus pedidos, desfavorável ou reconhecer apenas parte do que foi solicitado**.

Por isso, não basta saber que “ganhou” ou “perdeu”. É importante entender exatamente o que a decisão determinou.

Se tiver dificuldade para compreender a decisão, pode ser interessante buscar orientação jurídica.

E se você tiver feito um acordo?

Se você aceitou um acordo durante o processo, **acompanhe o cumprimento do que foi combinado**.

O acordo deve indicar as condições para o pagamento, como:

- o valor que será pago;
- a data ou prazo para pagamento;
- a forma de pagamento;
- o número de parcelas, se houver;
- e o que acontece caso o acordo não seja cumprido.

Não presume que o pagamento será feito imediatamente após a audiência. O prazo será aquele estabelecido no próprio acordo.

Quando receber o valor, guarde os comprovantes de pagamento e os demais documentos relacionados ao cumprimento do acordo.

E se a decisão ou o acordo não for cumprido?

Se a outra parte não cumprir o que foi determinado pelo juiz ou o que foi estabelecido no acordo, **o processo pode precisar avançar para cobrar o cumprimento dessa obrigação.**

No caso de uma decisão judicial, essa etapa é chamada de **cumprimento de sentença.**

Em termos simples, a discussão sobre o direito já foi decidida e passa a ser necessário buscar o cumprimento daquilo que foi determinado.

As medidas que podem ser adotadas e a forma de fazer esse pedido dependem de cada caso. **Por isso, se você chegar a essa situação e não souber como prosseguir, pode ser o momento de buscar orientação jurídica.**

Quando procurar um advogado?

Este guia foi criado justamente para mostrar que, em determinadas situações, você pode buscar seus direitos no Juizado Especial Cível sem precisar contratar um advogado desde o início.

Mas isso não significa que todo caso seja simples ou que você precise fazer tudo sozinho.

Pode ser interessante procurar orientação jurídica quando:

- o caso envolver muitas pessoas, instituições ou operações;
- houver uma discussão mais complexa sobre quem é responsável pelo prejuízo;
- o valor ou as circunstâncias do caso exigirem uma análise mais cuidadosa;
- você não se sentir seguro para conduzir o processo sozinho;
- houver uma decisão desfavorável e você quiser entender se existe alguma medida cabível;
- houver dificuldade para fazer a outra parte cumprir uma decisão favorável;

- ou surgir qualquer situação que você não saiba como resolver dentro do processo.

 **IMPORTANTE:** procurar um advogado não significa que você fez algo errado ao tentar resolver o problema sozinho. Em alguns casos, a orientação profissional simplesmente passa a ser a opção mais adequada.

Busque seus direitos com o Garcia & Moraes

Ao longo deste guia, mostramos que existem situações em que você pode buscar seus direitos por conta própria. Mas você não precisa enfrentar uma questão jurídica sozinho.

O **Garcia & Moraes Advogados Associados** atua em diferentes áreas do Direito, com uma equipe preparada para analisar cada situação de forma individualizada e orientar nossos clientes sobre os caminhos possíveis para o seu caso.

Direito Trabalhista

Orientação e atuação em questões relacionadas aos **direitos dos trabalhadores e às relações de trabalho**, com experiência em demandas de diferentes categorias profissionais, **incluindo bancários, propagandistas e profissionais do setor farmacêutico**.

Direito Civil

Atuação em conflitos relacionados a **contratos, cobranças, indenizações, obrigações e outras questões que envolvem relações entre pessoas físicas ou jurídicas**.

Direito Previdenciário

Atuação em questões relacionadas aos benefícios previdenciários e aos direitos dos segurados, incluindo **pedidos de aposentadoria, concessão e revisão de benefícios e situações em que o benefício foi negado ou concedido de forma incorreta**.

Fraudes Bancárias e Golpes Digitais

Atuação na defesa de pessoas que sofreram **fraudes bancárias, golpes digitais e outras operações fraudulentas**, buscando responsabilizar os envolvidos e a recuperação dos valores perdidos quando houver fundamento para isso.

Precisa de orientação jurídica?

Nem toda situação pode ou precisa ser resolvida sozinho.

Se você está enfrentando uma **questão trabalhista, previdenciária, de consumo, civil, digital ou outra demanda jurídica**, fale com a equipe do Garcia & Moraes.

Conte o que aconteceu e nossa equipe poderá entender a sua situação e orientar você sobre os próximos passos.



(11) 92632-1275



Av. Marques de São Vicente, 405, cj 1007, Barra Funda, São Paulo - SP



atendimento@moraes-advocacia.com



www.moraes-advocacia.com