resolvvi

Como processar empresas sozinho?

ÍNDICE

Introdução
03

Por que buscar seus direitos
06

Os juizados especiais cíveis
08

Como entrar com um processo
09

Provas necessárias
12

Apresentação do caso
14

Apresentação do caso online
16

Mediando o problema
18

Finalização da ação
21

Exija seus direitos com a Resolvvi
23

Introdução

Olá, consumidor(a)!

Se você baixou este material, provavelmente está precisando de ajuda para buscar seus direitos de consumidor.

Infelizmente, todo consumidor já teve seus direitos desrespeitados.

E é por isso que a Resolvvi existe, para empoderar consumidores.

Apesar do acesso à justiça parecer uma coisa distante e difícil, existem formas para buscar seus direitos sozinho. Por isso, vamos te ensinar neste material **como processar uma empresa sozinho,** ou seja, sem advogados.

Imagine ter passado por um problema com uma empresa de telefonia, por exemplo. Você recebeu a cobrança de um valor maior do que está previsto no contrato, e todas as suas tentativas de resolver isso de forma amigável foram ignoradas pela empresa.

Sua única solução agora, para evitar que seu nome seja negativado por conta da cobrança indevida, é reclamar seus direitos e processar a empresa.

Quando se trata de entrar na justiça, muitas pessoas não sabem nem por onde começar! Porém, os consumidores podem contar com a Resolvvi.

Em um passo a passo detalhado, iremos apresentar como entrar no Juizado Especial Cível, órgão do judiciário que tem como objetivo **facilitar o acesso à justiça**, e exigir seus direitos.

E se você nunca teve contato com o juridiquês, não se preocupe! Vamos explicar todo o procedimento que você irá passar na justiça, desde a apresentação da ação até a sentença, que é a determinação do Juiz que encerra o processo judicial.

Por que eu devo buscar meus direitos sozinho?

Se você é consumidor, provavelmente já sentiu seus direitos desrespeitados.

Nos últimos anos, é visível como os brasileiros se tornaram mais atentos aos seus direitos, principalmente para evitar qualquer atitude de má fé por parte de empresas ou pessoas.

Em um estudo realizado pelo Boa Vista SCPC[1], 67% dos brasileiros afirma conhecer um pouco ou nada dos seus direitos do consumidor.

Ou seja, os brasileiros não estão muito atentos aos seus direitos do consumidor e, muitas vezes, podem ter sido desrespeitados sem se dar conta.

Isso pode ainda ser somado à dificuldade de formas descomplicadas de reclamar direitos.

Ao mesmo tempo, existem maneiras de buscar os seus direitos sozinho, sem advogados, e você pode começar todo o processo sem sair de casa.

[1] Estudo realizado em fevereiro e março de 2016, com 800 pessoas de todo o Brasil.

O que são os Juizados Especiais Cíveis?

Quer uma forma simplificada de buscar os seus direitos e entrar com pedido de indenização? Então chegou a hora de você entender tudo sobre os Juizados Especiais Cíveis, ou o JEC.

A partir de agora, vamos usar a forma abreviada do órgão, certo? Quando usarmos a sigla **JEC**, estaremos nos referindo aos Juizados Especiais Cíveis.

É através do JEC que qualquer cidadão brasileiro pode **entrar com um pedido de indenização** por conta de um problema de direito do consumidor.

O JEC funciona como uma alternativa que busca acordos entre consumidores e empresas em um processo amigável.

Mas como o consumidor pode entrar com o processo?

Qualquer cidadão brasileiro pode entrar com um pedido de indenização por meio do JEC, sendo possível apresentar a ação contra a empresa sem o acompanhamento obrigatório de um advogado. Porém, a ausência do advogado só pode acontecer em casos que o pedido não ultrapassar o valor de 20 mil salário mínimos.

> Qualquer consumidor pode entrar com um pedido de indenização no JEC sem a presença de um advogado, desde que o valor do pedido não ultrapasse 20 salários mínimos, cerca de R$ 20.9000,00.

Independentemente de onde a empresa a qual você está processando possui sede, você tem o direito de iniciar a ação judicial na cidade em que você reside, procurando o JEC mais próximo.

Antes de entrar com o pedido, o consumidor também precisa estar ciente sobre como movimentações na justiça acontecem.

Tudo que acontecer no processo será público e acessível a você.

Nenhum ato processual, movimentação, decisão será tomada sem que você antes seja notificado(a). Essa comunicação acontece através do seu e-mail e telefone, que serão anexados no protocolo da ação no JEC.

---

[2] "Art. 4º É competente, para as causas previstas nesta Lei, o Juizado do foro:
III - do domicílio do autor ou do local do ato ou fato, nas ações para reparação de dano de qualquer natureza."

Além disso, será gerado um número de processo para acompanhamento processual no site da justiça, e toda a movimentação estará registrada.

Pense no processo como um pedido de compra feito na internet.

Quando compramos online, é possível acompanhar as fases de toda a transação, não é? Pagamento aprovado, pedido entregue aos Correios, em trânsito para sua casa e finalmente recebido.

E assim será o seu pedido na justiça! **Todas as fases estarão registradas no site da justiça, além** de que **você será notificado** de tudo que ocorrer.

Se você não for notificado(a) de alguma movimentação no processo, que seja necessário uma ação sua, como o comparecimento em audiência, o ato processual é considerado nulo, ou seja, sem validade.

Também precisamos te deixar por dentro dos prazos!

Se você nunca ouviu falar nisso, preste bem atenção. A justiça possui uma contagem de prazos que contabiliza somente dias úteis.

Por exemplo, o prazo para a empresa infratora se manifestar e apresentar uma defesa após a sessão de conciliação. Você pode calcular os dias úteis para se situar melhor clicando aqui.

Até agora você aprendeu que:

• Qualquer pessoa pode entrar com uma ação no Juizado Especial Cível (JEC);

• A ação pode ser sem advogados quando o valor do pedido não ultrapasse 20 salários mínimos;

• Você pode entrar com o pedido no JEC mais próximo, independentemente do local ou cidade sede da empresa;

• Movimentações na justiça acontecem, e você pode acompanhar todas elas no site da justiça e você deverá ser notificado de todos os passos;

• Se você não for notificado formalmente, via e-mail ou telefone, de alguma movimentação que depende de você, como uma audiência, o ato processual será anulado.

Com tudo sobre o JEC em mente, podemos passar para o próximo passo: as provas. Se você teve um problema com uma empresa e deseja processá-la, é extremamente necessário provar o problema e como isso te prejudicou.

Provas necessárias

Se uma empresa cometeu um erro, é natural que você tenha como provar o problema, certo?

Porém, antes de falar das provas, não esqueça da importância de estar com seus **documentos pessoais em mãos**, como CPF e RG, além de um comprovante de endereço atualizado e, de preferência, com seu nome nele.

Já para as provas, é importante que você reúna **tudo que possa provar o ocorrido**, pois é **com base nelas que o/a Juiz/a irá analisar o seu pedido.**

Por exemplo, em caso de **cobrança indevida**, as provas podem ser:

- Os **registros dos contatos** feitos pela empresa para cobrar o débito, por telefone ou e-mail;
- F**atura do cartão de crédito,** recibo do pagamento ou outro documento que comprove a quantia paga de maneira indevida;
- Registro das tentativas de contato com a empresa para a solução do problema, como os protocolos das chamadas.

Ou seja, junte o máximo de documentos e informações documentadas que você possuir sobre o problema. **Quase tudo vale!** De forma geral, as provas podem ser documentos, contratos firmados, conversas de WhatsApp, troca de e-mails, registros fotográficos, comprovantes de pagamento, etc.

E, por último, você também tem direito a apontar até 3 testemunhas, caso possua alguma. É importante ter as informações e documentos dessas pessoas, como nome completo, endereço, CPF, profissão, estado civil, etc.

A documentação das testemunhas serão apresentadas junto às demais provas, mas não será necessário a presença delas na sessão de mediação. Só será necessário o comparecimento delas ao JEC em casos que aconteça uma audiência de instrução, assunto que falaremos mais adiante.

Agora você já sabe as provas necessárias para montar o seu caso! Após organizar toda a documentação necessária, você irá para o próximo passo: a apresentação do seu caso no JEC.

Apresentação do caso

Como já falamos anteriormente, o JEC tem como **objetivo facilitar o acesso aos seus direitos** através da mediação de conflitos entre empresas e consumidores.

E como acontece toda essa facilidade?

É através do JEC que qualquer consumidor pode ingressar com uma ação contra uma empresa, mesmo sem uma petição, que é um pedido por escrito.

Para entrar com a ação, basta que o consumidor vá ao JEC mais próximo e solicite, através de um relato oral, a sua ação.

Importante lembrar que você pode contar com a ajuda de algum funcionário presente, principalmente para não deixar de fora nenhuma informação valiosa sobre o ocorrido.

Todo o seu relato será digitado ou transcrito pela Secretaria do Juizado e servirá como o pedido oficial da ação.

Para facilitar ainda mais, é sempre válido você levar toda a história por escrito, para que nenhum detalhe seja esquecido.

Todos os documentos que comentamos no tópico anterior serão necessários , e após isto será marcada uma simples audiência de conciliação, que explicaremos tudo certinho no próximo tópico .

No entanto, existe ainda a possibilidade de você entrar com a ação de forma online, através do site do juizado do seu estado.
Para isso, há um passo a passo específico, que você pode conferir a seguir.

Apresentando a ação de forma online

Existe uma forma ainda mais simples de exigir seus direitos, sem precisar sair de casa.

Alguns estados do Brasil possibilitam que o consumidor apresente o pedido judicial pela internet, ou seja, de forma online.
Isso pode ser feito nos estados de São Paulo, Distrito Federal e Minas Gerais.

Para entrar com a ação de forma online, o consumidor deverá possui um certificado digital e consultar o site do Tribunal de Justiça do estado que reside, buscando a sessão do JEC.

Já em outros estados, como Maranhão, Pernambuco, Rio Grande do Sul e Sergipe, há a possibilidade de marcar pela internet uma sessão de mediação.

E, caso não exista acordo após a sessão (vamos falar disso logo mais), os documentos poderão ser entregues na secretaria dos JEC para dar início ao pedido judicial, que é diferente da resolução via mediação.

Sessão de mediação

Com tudo isso em mente, desde de como o JEC funciona, como você vai apresentar sua ação contra a empresa, agora você precisa estar ciente de como a **sessão de mediação** irá acontecer.

De antemão, precisamos deixar claro que a rapidez da resolução do seu caso também depende da inclinação da empresa para um final amigável. Ou seja, a empresa pode sim resolver tudo em um acordo, mas também pode atrasar o andamento de tudo.

Calma, nós te explicamos!

Na grande maioria dos processos você somente terá que comparecer ao Juizado duas vezes. Uma para a apresentação da ação judicial, como já falamos antes aqui, e a segunda para uma **sessão de conciliação.**

Nesta sessão, estará presente um representante da empresa a qual você está entrando com um processo e um **mediador**. O mediador é um profissional da justiça que intermediará a conversa entre você e a empresa em busca de um acordo direto e amigável, que é a forma mais rápida e fácil de solucionar um pedido judicial.

Caso a empresa ofereça um acordo satisfatório, o processo se encerrará ali mesmo, e as condições de pagamento do acordo serão definidas imediatamente.

Não sendo possível chegar a um valor aceitável, a sessão será encerrada, e o processo passará para o(a) Juiz(a), que fará a análise do seu pedido, dos documentos e provas apresentadas e da defesa da empresa.

No entanto, existem **três possibilidades** após a não realização do acordo.

1. A primeira é iniciar o julgamento da ação ali mesmo, na sessão já iniciada, onde as partes serão ouvidas e os documentos serão analisados, e o Juiz responsável dirá qual a sua decisão sobre o caso. **Essa possibilidade é rara, pois na maioria das vezes a sessão de mediação é realizada pelo mediador, e não pelo Juiz.**

2. A segunda é o processo seguir para análise do Juiz, para que ele decida. Se isto acontecer, nem você ou a empresa precisarão comparecer ao JEC. Isso ocorre nos processos em que não há a necessidade de se escutar testemunhas e que é possível encontrar a decisão somente com a análise de documentos e dos relatos das partes. **Essa situação é a mais comum, principalmente nos processos de cobrança indevida.**

3. **A terceira situação é marcar um segundo momento**, após o fim da sessão de conciliação, de uma data para comparecimento no JEC, ocorrendo uma audiência de instrução, onde você terá que comparecer novamente ao Juizado, e deverá prestar as informações que o Juiz solicitar, para que seja possível esclarecer dúvidas restantes e passar para a decisão final.

Independentemente da situação que seu caso se enquadrar, aqui ele já está caminhando para o seu processo de finalização.

Você pode não saber, mas a finalização de um processo possui algumas informações que você pode não saber. Não deixe de ler até o final.

Finalização da ação

Agora você sabe tudo que precisa para entrar com uma ação quando tiver um problema de direito do consumidor.

Após o acordo entre as partes mediadas ou a decisão do Juiz, o processo estará finalizado. E é a sentença que aponta a parte vencedora do processo, determinando também se a parte afetada, no caso o consumidor, deverá receber algum tipo de reparação.

A reparação irá depender muito da empresa e do tipo de problema sofrido, podendo variar entre vouchers no serviço oferecido pela empresa ou uma indenização.

Toda a situação que você levou ao JEC deve ser resolvida na sentença, inclusive o prazo para pagamento de eventuais indenizações também estará detalhado neste documento.

A partir daqui, se for indicado que você receberá uma reparação pelo dano, basta esperar a data que o valor deve ser pago.

Busque seus direitos

Como falamos no começo deste material, todo consumidor já teve seus direitos desrespeitados.

Através do nosso passo a passo, você pode resolver alguns conflitos com empresas de uma forma descomplicada, através da mediação.

Felizmente, você também pode contar com a Resolvvi em alguns casos.

A Resolvvi ajuda consumidores que tiveram problemas com voo, nome negativado indevidamente e suspensão de internet.

Se você teve ou conhece alguém que já passou por alguns desses problemas, não perca tempo! Verifique gratuitamente se você tem direito a uma indenização por danos morais.

100% online e sem audiências

Você só paga se ganhar

Mais de 98% de sucesso

Seus dados estão protegidos

Com a Resolvvi, tudo será resolvido de forma totalmente online, sem burocracias e audiências. E o melhor: você só paga nossa taxa de serviço se ganhar.

Faça parte dos mais de 5.000 consumidores que contaram com nossa ajuda!

Ficou com alguma dúvida? Fale com nossos especialistas através do e-mail atendimento@resolvvi.com.