

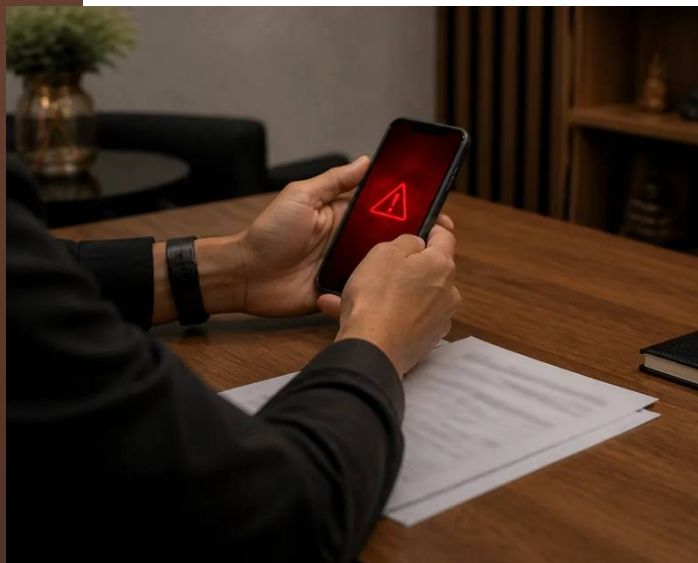
PORTFÓLIO DE ATUAÇÃO

Direito do Consumidor

Bancos, planos de saúde, cobranças, golpes, viagens e produtos com defeito

Frentes de atuação

'Quem compra um produto ou contrata um serviço para uso próprio, abre uma conta ou paga um plano de saúde é, em regra, consumidor' (ou mover a ressalva do destinatário final, que já está no glossário, para a abertura), e o Código de Defesa do Consumidor parte de um fato simples: quem está do outro lado tem mais informação, mais estrutura e mais poder de decidir. A lei corrige esse desequilíbrio com regras próprias sobre prova, responsabilidade e cobrança. O problema é que essas regras só funcionam para quem sabe usá-las: pedir a negativa por escrito, guardar o protocolo, conferir o extrato do benefício, não pagar boleto que chegou por mensagem. Este documento reúne as frentes em que a Sampaio Advocacia atua na área, o percurso de cada uma e os pontos que costumam decidir o resultado, do primeiro contato até a baixa efetiva do registro ou o fim do desconto. Nenhum caso tem resultado previsível antes da análise dos documentos, e nenhuma indenização é automática. O que se pode oferecer é método: identificar a relação, organizar a prova, contestar pelo canal certo e, quando necessário, levar a questão ao Judiciário com o pedido adequado.



S A M P A I O



FRENTES DE ATUAÇÃO

Em que situações a área entra

Cada frente abaixo tem página própria adiante, com o que se faz, os documentos e os pontos de atenção.



NEGATIVAÇÃO
INDEVIDA E
COBRANÇA D...



EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO NÃO
AUTORIZ...



PLANO DE SAÚDE:
NEGATIVA DE
COBER...



GOLPES E FRAUDES
BANCÁRIAS



HOTÉIS, POUSADAS
E PACOTES DE VIA...



PRODUTO COM
DEFEITO E SERVIÇO
MAL...

01

Negativação indevida e cobrança de dívida já paga

Contestação de anotações em cadastro de inadimplentes por dívida inexistente, quitada, fraudulenta ou mantida além do prazo, e de cobranças que insistem depois do pagamento. O trabalho começa por identificar a origem exata da anotação e termina com a baixa conferida no cadastro.

Obtenção do relatório da restrição em canal oficial, com empresa, contrato, valor e data

Contestação formal ao credor e ao birô de crédito, com protocolo

Cobrança repetida de parcela ou fatura já paga, com comprovante

Registro mantido depois de acordo cumprido ou de renegociação

Homônimo e uso de dados por terceiro

Pedido de exclusão do registro e, quando cabível, de reparação por danos

Conferência final do cadastro após a decisão ou o acordo

02

Empréstimo consignado não autorizado

Descontos em benefício do INSS, aposentadoria ou contracheque que o titular não contratou, contratou sem entender ou viu renovados sem autorização. Atinge sobretudo pessoas idosas, e o desconto costuma correr meses antes de ser percebido. A prioridade é fazer parar; a devolução é etapa seguinte.

Leitura do extrato de empréstimos do órgão pagador para identificar banco, contrato e data

Contestação junto à instituição financeira e ao órgão pagador, com protocolo

Verificação se o valor foi ou não creditado em conta do titular

Portabilidade, refinanciamento ou renovação feitos sem autorização

Cartão de crédito consignado apresentado como empréstimo comum

Pedido judicial de suspensão dos descontos e de discussão dos valores

Boletim de ocorrência quando há indício de uso indevido de dados

03

Plano de saúde: negativa de cobertura e reajuste

Recusa de exame, cirurgia, internação, terapia ou medicamento indicados pelo médico, e aumentos de mensalidade fora do que a regulação permite. Em cobertura, a peça central é o relatório do médico assistente; em reajuste, é o contrato e o histórico de mensalidades.

Negativa por escrito, com motivo e protocolo, exigida do plano

Alegação de carência, doença preexistente ou procedimento fora do rol

Limitação de sessões de terapia ou de dias de internação

Descredenciamento de hospital ou médico durante o tratamento

Reembolso negado ou pago a menor

Reajuste por faixa etária desproporcional e reajuste anual de plano coletivo

Cancelamento do contrato por atraso sem a notificação exigida

04

Golpes e fraudes bancárias

Transferências feitas sob engano, invasão de conta, cartão ou empréstimo contratados por terceiro, falso funcionário do banco, boleto adulterado. As primeiras horas definem o que ainda pode ser bloqueado; depois, a discussão é sobre a responsabilidade do banco, que depende de como a fraude ocorreu.

Acionamento imediato do banco pelos canais oficiais e registro do MED quando cabível

Golpe do falso funcionário, da falsa central de segurança e do falso parente

Empréstimo, cartão ou compra feitos após invasão do aplicativo

Boleto com beneficiário alterado e site de compra falso

Análise de falha de segurança da instituição e de movimentação atípica não barrada

Cronologia dos fatos, boletim de ocorrência e preservação dos arquivos originais

Recusa do banco em fornecer gravações, registros de acesso e relatório da apuração interna

Hotéis, pousadas e pacotes de viagem em Porto Seguro

05

Problemas com hospedagem e pacotes turísticos na região de Porto Seguro, Arraial d'Ajuda, Trancoso e Caraíva: reserva não honrada, acomodação diferente da anunciada, passeio ou traslado cancelado, cobrança extra na saída. Agência, plataforma de reserva, operadora e hotel respondem em conjunto perante o consumidor.

Overbooking: chegada sem quarto disponível e realocação em local inferior

Quarto, categoria ou serviços diferentes do anúncio e das fotos

Cancelamento pelo hotel ou pela agência às vésperas da viagem

Pacote com traslado, passeio ou refeição não cumpridos

Taxa de resort, consumo ou dano cobrados sem comprovação na saída

Reserva feita por plataforma que não responde quando o hotel falha

Cancelamento pelo consumidor e discussão da multa cobrada

Produto com defeito e serviço mal prestado

06

Eletrodoméstico, celular, veículo, móvel ou serviço que não funciona, apresenta problema recorrente ou não corresponde ao anunciado. O Código de Defesa do Consumidor dá ao fornecedor prazo para consertar e, vencido esse prazo, ao consumidor o direito de escolher a solução. Prova e prazo decidem esses casos.

Reclamação formal dentro do prazo legal, com nota fiscal e descrição do problema

Assistência técnica que não resolve ou devolve o produto com o mesmo problema

Escolha entre troca, devolução do dinheiro ou abatimento do preço

Veículo zero-quilômetro com vício repetido

Compra pela internet: entrega atrasada, produto diferente e direito de arrependimento

Serviço executado mal, incompleto ou com orçamento estourado sem autorização

Dano causado pelo produto a pessoa ou a outros bens

07

Contratos bancários e cobranças abusivas

Tarifas não contratadas, seguros e títulos de capitalização embutidos, venda casada, juros e encargos fora do contratado, renegociação que não abate o que deveria. O objetivo é conferir o contrato contra o extrato, linha por linha, e recuperar o que foi cobrado sem base.

Seguro, capitalização ou pacote de serviços debitados sem contratação

Venda casada: crédito condicionado à compra de outro produto

Tarifa de cadastro, avaliação ou registro cobrada em desacordo com o contrato

Renegociação que não reflete o saldo devedor real

Cartão de crédito: encargos não informados e parcelamento automático

Pedido de devolução dos valores e, quando cabível, em dobro

08

Serviços essenciais: energia, água, telefonia e internet

Cobrança de consumo que não corresponde à leitura, corte de fornecimento sem aviso ou por dívida contestada, plano de telefonia diferente do vendido, internet que não entrega o contratado. São serviços de que o consumidor não pode abrir mão, e a suspensão indevida tem tratamento próprio.

Corte de energia ou água sem notificação prévia ou por débito em discussão

Fatura com consumo incompatível com o histórico e pedido de aferição do medidor

Cobrança de serviço de telefonia ou internet não contratado

Fidelidade e multa de cancelamento cobradas sem cumprimento pelo fornecedor

Religação demorada e prejuízos decorrentes do corte indevido

Recuperação de consumo cobrada em bloco sem comprovação de irregularidade

Entenda os termos

As palavras que aparecem em intimações, notificações e conversas — explicadas antes de qualquer decisão.

Relação de consumo

Vínculo entre quem compra ou usa um produto ou serviço como destinatário final e quem o fornece profissionalmente. Define se o Código de Defesa do Consumidor se aplica, com suas regras de prova e responsabilidade mais favoráveis ao comprador.

Negativação

Inscrição do nome em cadastro de inadimplentes por dívida em atraso; trava crédito, financiamento, cartão e aluguel. É indevida quando a dívida não existe, já foi paga, veio de fraude ou passou do prazo máximo legal.

Cadastro de inadimplentes

Banco de dados que registra dívidas em atraso, como SPC e Serasa, consultado antes de conceder crédito. O consumidor tem direito de acesso ao que consta, de aviso prévio à inclusão e de correção do que estiver errado.

Vício do produto ou do serviço

Problema que faz o produto ou serviço não funcionar, funcionar mal ou valer menos do que foi prometido. Separar: 'No produto, o fornecedor tem prazo legal para consertar; vencido sem solução, o consumidor escolhe entre troca, devolução do dinheiro ou abatimento do preço. No serviço não há prazo de conserto: a escolha é imediata, entre reexecução, devolução ou abatimento.'

Defeito do produto ou do serviço

Falha de segurança que causa dano à pessoa ou a outros bens: o aparelho que incendeia, o alimento que intoxica, o serviço que provoca acidente. A discussão é de reparação dos danos, com prazo diferente do prazo do vício.

Garantia legal e garantia contratual

A legal vem da lei e existe em toda compra, mesmo sem papel. A contratual é a que fabricante ou loja oferece por escrito e soma-se à legal. A garantia estendida vendida no caixa é um seguro, com regras próprias.

Cobrança indevida

Exigência de valor não devido: dívida paga, serviço não contratado, tarifa não prevista, parcela repetida. Gera direito à devolução e, em certas condições, em dobro. Cobrança com ameaça, constrangimento ou exposição é proibida mesmo quando a dívida existe.

Repetição de indébito

Nome técnico do direito de receber de volta o que se pagou sem dever. Pelo Código de Defesa do Consumidor, a devolução pode ser em dobro, salvo engano justificável do fornecedor. Vale para o pago, não para o apenas cobrado.

Dano moral

Reparação em dinheiro por ofensa ao nome, à honra ou à tranquilidade, não por prejuízo financeiro. Em negatивação indevida a jurisprudência costuma dispensar prova do sofrimento, mas cabimento e valor dependem do caso e de outras anotações existentes.

Consignado

Empréstimo cujas parcelas são descontadas direto do benefício do INSS, da aposentadoria ou do salário, antes de o dinheiro chegar à conta. Um contrato não autorizado passa meses despercebido porque o desconto só aparece no extrato ou no contracheque.

Margem consignável

Parte máxima do benefício ou do salário que a lei permite comprometer com descontos de consignado. Quando um contrato desconhecido ocupa a margem, o titular perde a possibilidade de contratar crédito legítimo: prejuízo concreto além das parcelas.

MED

Mecanismo Especial de Devolução do PIX: procedimento pelo qual o banco tenta bloquear e devolver valor transferido em golpe, acionado pelos canais oficiais logo após o fato. Tem regras e prazos próprios e depende de haver saldo na conta destino.

Overbooking

Venda de mais reservas do que a capacidade real. No hotel, o hóspede chega e não há quarto; no voo, não há assento. A empresa responde por acomodação equivalente, pelas despesas que causou e, conforme o caso, pelos demais prejuízos.

Rol da ANS

Lista de exames, procedimentos e tratamentos que os planos de saúde devem cobrir, editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, que regula o setor. 'Procedimento fora da lista não significa recusa automática: a lei e a jurisprudência fixam requisitos cumulativos para a cobertura, que precisam ser demonstrados caso a caso, sobretudo pelo relatório médico.'

Reajuste por faixa etária

Aumento da mensalidade do plano quando o beneficiário muda de faixa de idade, conforme tabela do contrato. Os percentuais devem obedecer à regulação da ANS e ao Estatuto da Pessoa Idosa; aumento desproporcional nas últimas faixas é discutível.

Prescrição e decadência

Prescrição é o prazo para pedir reparação na Justiça; decadência é o prazo para reclamar de um vício ao fornecedor. Ambos variam conforme o problema e o produto. Perdido o prazo, o direito deixa de ser exigível.

Nome negativado: a ordem das providências

A sequência importa: contestar sem antes identificar a origem faz a reclamação cair no lugar errado, e ir ao Judiciário sem a contestação prévia deixa a prova incompleta.



COMO FUNCIONA, EM IMAGENS

Produto com defeito: o que fazer e em que ordem

Quem pula a reclamação formal ou perde o prazo legal de reclamação enfraquece o caso antes de ele começar, ainda que o problema seja evidente.



Seis pares que o consumidor confunde

Cada par tem consequência prática diferente: prazo, prova ou o que se pode pedir. Trocar um pelo outro é o erro mais comum na hora de reclamar.

01



Vício x defeito

Vício: o produto não funciona.
Defeito: o produto causa dano.
Prazos e pedidos diferentes.

02



Garantia legal x contratual

A legal existe sempre, por lei. A contratual é a que o fornecedor oferece por escrito, além dela.

03



Cobrança x pagamento indevido

Só o que foi efetivamente pago pode ser devolvido, e em dobro apenas em certas condições.

04



Dano material x dano moral

Material é o prejuízo financeiro comprovado. Moral é a ofensa ao nome ou à tranquilidade.

05



Carência x cobertura parcial

Carência: tempo inicial sem cobertura. Cobertura parcial temporária: restrição a doença preexistente declarada.

06



Reajuste anual x por faixa etária

O anual repõe custos e tem regras por tipo de plano. O de faixa etária ocorre na mudança de idade.

COMO FUNCIONA, EM IMAGENS

Seis sinais de que é golpe

Nenhum sinal sozinho é prova, mas dois deles juntos deveriam interromper a conversa. Reconhecê-los antes evita a transferência; depois dela, só resta a discussão sobre o bloqueio e a responsabilidade.

01

**Urgência**

Precisa ser agora, ou a conta será bloqueada, ou o desconto acaba.

02

**Canal não oficial**

Ligação, mensagem ou link que não partiu do aplicativo ou do site do banco.

03

**Pedido de devolução**

Alguém diz que caiu um valor por engano e pede transferência de volta.

04

**Falso funcionário**

Central de segurança, gerente ou técnico que pede senha, código ou instalação de aplicativo.

05

**Boleto por mensagem**

Cobrança ou proposta de acordo enviada por WhatsApp, SMS ou e-mail não solicitado.

06

**Recuperação paga**

Oferta de recuperar o dinheiro perdido mediante pagamento adiantado. É o golpe secundário.

Quem é quem numa negativa de plano de saúde

Saber a quem pedir cada documento evita o erro mais comum: cobrar do plano o que só o médico pode fornecer, e vice-versa.



Quem responde quando a viagem dá errado

Perante o consumidor, todos os elos da cadeia respondem em conjunto. Ele escolhe de quem cobrar; o acerto entre as empresas é problema delas, não dele.



Como conduzimos um caso de consumo

O percurso é o mesmo para negativação, consignado, plano, golpe, viagem ou produto. O que muda é o documento central de cada um.

01 Triagem

Qual é a relação, contra quem, desde quando, com que prova e se há urgência.

02 Cronologia

Datas, protocolos, extratos e comunicações organizados em ordem, nos arquivos originais.

03 Contestação

Notificação ao fornecedor e registro nos canais oficiais, produzindo prova da recusa.

04 Pedido

Definição do que se busca e do juízo adequado, com pedido urgente quando a prova sustenta.

05 Cumprimento

Baixa do registro, fim do desconto ou pagamento conferidos antes de encerrar o caso.



NA PRÁTICA

O percurso é o mesmo para negativação, consignado, plano, golpe, viagem ou produto. O que muda é o documento central de cada um.

04 Pontos de atenção

O que costuma comprometer o caso antes mesmo da primeira conversa.

01 Pagar boleto ou fazer PIX para 'limpar o nome' a partir de link, ligação ou mensagem não confirmada. Golpistas monitoram quem está contestando dívidas, e o pagamento a terceiro não quita nada.

02 Reclamar só por telefone, sem anotar protocolo, data e horário. Sem registro, a contestação não existe para o banco, o plano ou o juiz.

03 Apagar conversas, editar capturas de tela ou montar colagens. O arquivo original, com data e remetente, vale mais do que qualquer resumo.

04 Parar de pagar o plano de saúde, o financiamento ou a fatura enquanto discute o problema. A inadimplência cria uma dívida verdadeira ao lado da contestada.

05 Assinar renegociação, acordo ou 'cancelamento' apresentado pelo próprio banco ou pelo correspondente sem ler, sobretudo em consignado. O documento pode reconhecer o contrato que você contesta.

06 Descartar o produto, a embalagem ou a nota fiscal, ou deixar passar o prazo de reclamação. 'Sem o objeto e sem prova da compra, o caso fica muito mais difícil. A nota fiscal é a melhor prova, mas extrato, comprovante de pagamento ou e-mail do pedido também servem.'

07 Aceitar da recepção do hotel ou da agência uma solução verbal, sem documento. Peça por escrito o que foi oferecido e fotografe o que foi entregue.

08 Esperar que a indenização seja automática. Exclusão do registro, devolução do valor e reparação por dano moral são pedidos distintos, cada um com seus requisitos, e o último depende de prova e de circunstâncias que nem todo caso tem.

Como trabalhamos

O método é o mesmo em todas as áreas: análise antes da proposta, escopo por escrito, linguagem clara.

Documentos antes de opinião

A primeira conversa serve para ver extrato, negativa, contrato ou comprovante. Só depois é possível dizer o que cabe, por qual via e com que prova.

Contestação como parte do trabalho

A via administrativa não é um passo que o cliente dá sozinho antes de procurar o escritório: ela é conduzida com a peça e a prova pensadas para o que vem depois.

Sem promessa de valor ou de prazo

O que se informa é o pedido que a prova sustenta e o percurso previsto. Indenização, liminar e tempo de decisão dependem do juízo e do caso.

Atendimento presencial e on-line

Sede na Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171, 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, e atendimento on-line para quem está em outra cidade ou prefere resolver à distância.

A SEDE

Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171 — 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, CEP 45820-095. Atendimento presencial e on-line.

MPA
ADVOCACIA



VAMOS CONVERSAR

Sobre o seu caso, com calma

Atendimento presencial na sede, em Eunápolis - BA, e on-line.

 **ENDEREÇO** Av. Demétrio Couto Guerrieri, 171 — 1º andar, Centro, Eunápolis - BA, CEP 45820-095

 **TELEFONE E WHATSAPP** (73) 3261-2638

 **E-MAIL** contato@sampaioadvocacia.com

 **SITE** sampaioadvocacia.com

 **INSTAGRAM** @sampaio.advocacia

 **FACEBOOK** facebook.com/advogados.sampaio

 **LINKEDIN** linkedin.com/company/sampaioadvocacia