
GUIA PRÁTICO · PERSEQUINO ADVOCACIA

Guia do Consumidor

Seus Direitos na Prática

Produto não entregue, cobrança indevida, nome negativado, voo cancelado — o que fazer, como provar e quando vale a pena ir à Justiça.

Fábio Persequino · OAB/RJ 262.463
persequino.adv.br

Atualizado em Junho de 2026

O que você vai encontrar neste guia

- 01** **Seus direitos fundamentais como consumidor**
Os 7 pilares do CDC que protegem você em qualquer relação de consumo

- 02** **Cobrança indevida: devolução em dobro**
Quando e como exigir a restituição do valor pago a mais

- 03** **Nome negativado indevidamente**
Como limpar seu nome e pedir indenização por danos morais

- 04** **Produto não entregue ou com defeito**
Prazos, trocas, cancelamento e o que fazer se a loja sumir

- 05** **Dano moral nas relações de consumo**
Quando o transtorno vira direito a indenização

- 06** **Procon, Consumidor.gov.br ou Justiça?**
Qual caminho escolher para cada situação

- 07** **Provas que você precisa guardar**
Prints, protocolos, gravações — como montar seu caso

- 08** **Passo a passo: da reclamação à ação**
O caminho completo para garantir seus direitos

- 09** **Perguntas frequentes**
Respostas objetivas às dúvidas mais comuns

- 10** **Checklist final**
Lista para imprimir e organizar seu caso

Seus direitos fundamentais como consumidor

O **Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)** é uma das leis mais fortes do mundo em proteção ao consumidor. Ele parte de uma premissa simples: na relação entre empresa e cliente, o cliente é a parte mais fraca. Por isso, a lei reequilibra essa relação.

Os 7 pilares que protegem você

- **Informação clara e adequada** (art. 6º, III) – O fornecedor deve informar preço, características, riscos e condições com clareza. Letras miúdas que escondem cláusulas abusivas são nulas.
- **Proteção contra práticas abusivas** (art. 39) – É proibido condicionar venda, enviar produto não solicitado, elevar preço sem justa causa ou exigir vantagem excessiva.
- **Inversão do ônus da prova** (art. 6º, VIII) – Na Justiça, quem tem que provar que não errou é a empresa, não você.
- **Responsabilidade objetiva** (arts. 12 e 14) – A empresa responde pelo defeito independentemente de culpa. Não importa se "não sabia" do problema – se o produto ou serviço causou dano, ela responde.
- **Cláusulas abusivas são nulas** (art. 51) – Contrato que prejudica o consumidor de forma desproporcional não vale, mesmo que você tenha assinado.
- **Solidariedade da cadeia de fornecimento** (art. 18) – Fabricante, importador, distribuidor e loja – todos respondem solidariamente. Você pode cobrar de qualquer um.
- **Direito de arrependimento** (art. 49) – Compras feitas fora do estabelecimento (internet, telefone) podem ser canceladas em até 7 dias, sem justificativa e com reembolso integral.

Cobrança indevida: devolução em dobro

O art. 42, parágrafo único do CDC é direto: "O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso." Isso vale para:

- Tarifas bancárias cobradas sem autorização
- Cobranças após cancelamento de serviço
- Valores acima do contratado em faturas
- Seguros, garantias ou serviços embutidos sem consentimento
- Contas de consumo (água, luz, telefone) com valores absurdos

Atenção: a devolução em dobro exige que você tenha efetivamente **pago** o valor indevido. Se a cobrança foi emitida mas não paga, o direito é ao cancelamento e eventual dano moral — não à devolução em dobro.

O STJ firmou entendimento (EAREsp 676.608/RS) de que a devolução em dobro independe de má-fé da empresa — basta que a cobrança seja indevida e que o consumidor tenha pago. A exceção é apenas o erro justificável, que é raro e difícil de comprovar pela empresa.

Nome negativado indevidamente

A inscrição indevida em cadastros de inadimplentes (SPC, Serasa, SCPC) é uma das situações mais comuns no Direito do Consumidor — e uma das que mais gera indenização por **danos morais**.

Situações mais comuns

- Dívida já paga, mas negativação permanece
- Fraude: alguém usou seus dados para compras/empréstimos
- Cobrança de dívida prescrita (mais de 5 anos)
- Erro de sistema: negativação por valor que você nunca contratou
- Falta de notificação prévia (art. 43, §2º do CDC)

O que você pode pedir

Pedido	Fundamento	Valor médio*
Retirada da negativação	Tutela de urgência (CPC 300)	Liminar em dias
Danos morais	Súmula 385/STJ e CDC	R\$ 5.000 a R\$ 20.000
Devolução em dobro	CDC art. 42, p. único	2x o valor pago
Declaração de inexistência	CPC art. 19	—

* Valores de referência em Juizados Especiais do RJ. Podem variar por comarca.

Súmula 385 do STJ: se você já tem outra negativação legítima (dívida real em aberto), o dano moral pela negativação indevida pode ser afastado. Nesse caso, o direito à retirada e à declaração de inexistência permanece.

Produto não entregue ou com defeito

Produto com defeito

O CDC dá prazos para o consumidor reclamar de defeito: **30 dias** para produtos/serviços não duráveis e **90 dias** para duráveis. Após a reclamação, o fornecedor tem **30 dias** para resolver. Se não resolver, você pode escolher entre:

- Substituição do produto por outro igual
- Restituição integral do valor pago, com correção
- Abatimento proporcional do preço

Compra online não entregue

A não entrega de produto comprado pela internet configura descumprimento contratual. Você tem direito a exigir a entrega forçada, cancelar a compra com reembolso integral ou pedir indenização. Se a loja sumiu ou não responde, a operadora do cartão de crédito e o marketplace (Mercado Livre, Amazon, Shopee) podem ser responsabilizados solidariamente.

Comprou por cartão de crédito? Solicite o **chargeback** (estorno) diretamente à operadora do cartão. Se a loja não responde em 10 dias úteis, a operadora costuma fazer o estorno automaticamente. Isso não impede a ação judicial.

Direito de arrependimento (compra online)

O **art. 49 do CDC** garante 7 dias para desistir de qualquer compra feita fora do estabelecimento (internet, telefone, catálogo). O prazo conta da entrega do produto ou da contratação do serviço. A devolução é integral – incluindo frete. A loja não pode cobrar taxa de desistência.

Dano moral nas relações de consumo

Nem todo aborrecimento gera dano moral. A jurisprudência distingue o **mero dissabor** (atraso de 1 dia na entrega, por exemplo) do **dano efetivo** (situação que causa sofrimento, humilhação ou transtorno grave). Situações que costumam gerar indenização:

- **Nome negativado indevidamente** – dano presumido (in re ipsa)
- **Corte indevido de serviço essencial** (água, luz, telefone)
- **Voo cancelado ou atraso superior a 4h** – especialmente com perda de compromissos
- **Fraude bancária** com descontos não autorizados
- **Extravio de bagagem** – especialmente em viagem internacional
- **Cobranças vexatórias** – ligações excessivas, ameaças, cobrança no trabalho
- **Falha grave em serviços** – casamento sem buffet, mudança com móveis quebrados

Valores de referência (Juizados Especiais RJ)

Situação	Faixa de indenização
Nome negativado indevidamente	R\$ 5.000 a R\$ 20.000
Voo cancelado/atraso + 4h	R\$ 3.000 a R\$ 10.000
Corte indevido de serviço essencial	R\$ 5.000 a R\$ 15.000
Fraude/desconto não autorizado	R\$ 5.000 a R\$ 15.000
Extravio de bagagem	R\$ 5.000 a R\$ 15.000
Cobrança vexatória	R\$ 3.000 a R\$ 8.000

* Valores de referência. Ações na Justiça Comum podem render valores maiores.

Procon, Consumidor.gov.br ou Justiça?

Canal	Quando usar	Prazo médio	Efetividade
Consumidor.gov.br	Primeiro passo. Grandes empresas respondem rápido.	7 a 15 dias	Alta para empresas grandes
Procon	Empresa não respondeu online. Multa administrativa.	15 a 45 dias	Média
Juizado Especial	Valor até 20 SM. Sem advogado obrigatório.	2 a 6 meses	Alta (decisão vinculante)
Justiça Comum	Valor acima de 20 SM ou caso complexo.	6 a 18 meses	Alta (decisão vinculante)

Reclamar no Procon ou Consumidor.gov.br não impede a ação judicial. Na verdade, a reclamação registrada serve como prova na Justiça de que você tentou resolver antes. Muitos juízes valorizam essa tentativa prévia.

No **Juizado Especial**, causas de até 20 salários mínimos dispensam advogado. Acima de 20 e até 40 salários mínimos, o advogado é obrigatório. Se perder, não paga honorários da outra parte em primeira instância (mas paga se recorrer e perder).

Provas que você precisa guardar

A diferença entre ganhar e perder uma ação de consumidor está quase sempre na **prova**. Comece a reunir tudo imediatamente – antes mesmo de falar com advogado.

Provas digitais

- **Prints de tela** com data e hora visíveis – WhatsApp, e-mail, site, app
- **Gravações de ligações** com o SAC (permitido pelo CDC para autodefesa)
- **Protocolos de atendimento** – anote número, data, hora e nome do atendente
- **E-mails e mensagens** trocados com a empresa
- **Comprovante da reclamação** no Consumidor.gov.br ou Procon

Provas documentais

- **Nota fiscal ou comprovante de compra** (pode ser digital)
- **Contrato** do serviço ou produto
- **Faturas e extratos** que mostrem a cobrança indevida
- **Comprovantes de pagamento** (PIX, transferência, cartão)
- **Fotos do produto com defeito** ou da situação danosa

Dica de ouro: nunca delete mensagens, e-mails ou prints antes de resolver o problema. Se a empresa apagar uma conversa no chat, sua captura de tela vale como prova. Faça backup em nuvem.

Passo a passo: da reclamação à ação

1

Registre tudo desde o primeiro momento

Ao perceber o problema, comece a guardar provas: prints, protocolos, gravações. Quanto mais cedo, melhor. Não espere para decidir se vai processar.

2

Tente resolver direto com a empresa

Ligue, envie e-mail, use o chat. Anote tudo: número do protocolo, data, hora, nome do atendente. Se prometer resolver em X dias, anote a promessa.

3

Reclame no Consumidor.gov.br

A maioria das grandes empresas está cadastrada e responde em 7 a 15 dias. Guarde o protocolo e a resposta — servem como prova.

4

Vá ao Procon se necessário

Se a empresa não respondeu ou não resolveu, registre reclamação no Procon. A multa administrativa pressiona a resolução.

5

Consulte um advogado

Se os canais administrativos não resolveram, é hora da Justiça. A consulta inicial costuma ser sem compromisso. Leve toda a documentação organizada.

6

Ação judicial

No Juizado Especial (até 20 SM sem advogado, até 40 SM com advogado) ou na Justiça Comum (casos maiores ou mais complexos). O prazo para ação de consumidor é de 5 anos (art. 27 CDC).

Perguntas frequentes

"Preciso de advogado para ir ao Juizado Especial?"

Para causas de até **20 salários mínimos**, não. Acima de 20 e até 40 SM, sim. Mas mesmo nas causas menores, ter advogado melhora muito as chances de um resultado favorável.

"Quanto custa processar uma empresa?"

No Juizado Especial, **não há custas em primeira instância**. Se recorrer e perder, paga custas e honorários. Na Justiça Comum, há custas iniciais (mas pode pedir gratuidade se não puder pagar).

"Posso processar mesmo sem nota fiscal?"

Sim. A nota fiscal é a prova mais forte, mas não é a única. Extrato do cartão, e-mail de confirmação, print do pedido e testemunhas também servem.

"A empresa faliu. Perdi meu dinheiro?"

Não necessariamente. Se comprou por cartão, tente o chargeback. Se a empresa faz parte de um grupo econômico, os demais respondem. No marketplace, a plataforma pode ser responsabilizada.

"Quanto tempo demora uma ação no Juizado?"

Em média, **2 a 6 meses** até a sentença. Audiência de conciliação costuma sair em 30 a 60 dias. Muitos casos resolvem em acordo na própria audiência.

"Dá para resolver sem ir à Justiça?"

Sim, em muitos casos. Consumidor.gov.br resolve boa parte dos problemas com empresas grandes. Procon também. A Justiça é o último recurso — mas às vezes é o único eficaz.

Checklist final

Imprima esta página e marque cada item conforme for providenciando.

Provas e documentos

- Nota fiscal ou comprovante de compra
- Prints de tela (conversa, pedido, propaganda)
- Protocolos de atendimento anotados (data, hora, nome)
- E-mails e mensagens trocados com a empresa
- Gravação de ligação com o SAC (se fez)
- Fotos do produto com defeito ou da situação

Comprovantes financeiros

- Faturas ou extratos com a cobrança indevida
- Comprovantes de pagamento (PIX, cartão, boleto)
- Consulta ao SPC/Serasa (se houve negativação)

Reclamações registradas

- Reclamação no Consumidor.gov.br (com protocolo)
- Reclamação no Procon (se abriu)
- Reclamação na agência reguladora, se aplicável (ANAC, ANATEL, ANS)

Para a consulta com advogado

- Toda a documentação organizada em pasta (física ou digital)
- Resumo cronológico do que aconteceu
- Lista do que você quer: reembolso, indenização, troca, etc.

Seus direitos como consumidor importam.

Avaliamos seu caso sem compromisso.
Atendimento 100% remoto, direto com o advogado.

persequino.adv.br

WhatsApp: (21) 96620-5940

Fábio Persequino · OAB/RJ 262.463

Este material tem natureza meramente informativa, em conformidade
com o Provimento 205/2021 do Conselho Federal da OAB.