GUIA PRÁTICO PARA CONSUMIDORES

COMO ORGANIZAR PROVAS EM QUESTÕES CONSUMERISTAS

Um guia prático para reunir, guardar e reclamar da forma certa junto à empresa e, se precisar, chegar ao Procon ou a um advogado com o material em mãos.



OAB MINAS GERAIS | 13ª Subseção Uberlândia | Comissão de Direito do Consumidor | CAAMG

SUMÁRIO

1. Expediente 03
2. Por que isso importa? 04
3. O que guardar desde o início 05
4. Como documentar o defeito 06
5. Como registrar as tentativas de solução 07
6. Print e conversa: o que eles realmente valem 08
7. Quando vale autenticar oficialmente 09
8. Notificação extrajudicial: quando e como 10
9. Quando vale a pena um laudo técnico 11
10. Prazos que você precisa saber 12
11. Checklist final 14
12. Contatos úteis 15

Expediente

Como organizar provas em questões consumeristas

Guia Prático para Consumidores

Publicação institucional:

Ordem dos Advogados do Brasil — Seção de Minas Gerais - 13ª Subseção de Uberlândia/MG

Comissão de Direito do Consumidor - Gestão: 2025–2027 - Ano de publicação: 2026

Sobre esta publicação:

Esta cartilha não substitui a orientação de um advogado sobre o seu caso específico. A conversa com um advogado continua sendo o caminho para entender o que você pode exigir e como. O que a cartilha faz é ajudar você a reclamar da forma certa junto à empresa desde o início e a chegar a essa conversa, ou ao Procon, com o material certo em mãos.

Como citar esta publicação:

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL (OAB/MG). 13ª Subseção de Uberlândia. Comissão de Direito do Consumidor. Como organizar provas em questões consumeristas: guia prático para consumidores. Uberlândia, 2026.

Por que isso importa?

Muitos casos de consumo são perdidos, ou demoram muito mais do que precisariam, não porque o consumidor não tinha razão, mas porque a prova não foi guardada da forma certa, no momento certo.

Isso não é exagero. É comum uma pessoa ter um problema real com uma empresa, resolver reclamar, conseguir uma resposta, e mais tarde perceber que apagou justamente a conversa que provava que avisou a empresa dentro do prazo.

Exemplo comum:

Você comprou um produto com defeito e reclamou pelo WhatsApp da loja, mas apagou a conversa depois de "resolvido". Se o problema voltar, fica muito mais difícil provar que você avisou a loja a tempo.



O que guardar desde o início:

Você não precisa ter todos os documentos abaixo para poder reclamar os seus direitos. A ausência de algum deles não impede você de buscar ajuda. Mas quanto mais completo o conjunto, mais forte fica o seu caso.

Nota fiscal: comprova a compra, a data e o valor pago. Sem ela, ainda é possível provar a compra por outros meios (extrato do cartão, e-mail de confirmação), mas ela é o caminho mais direto.

Contrato: define o que foi prometido, prazos e garantias. Guarde a versão completa, não só o resumo.

Comprovante de pagamento: extrato, recibo ou print do pagamento (PIX, cartão, boleto).

Embalagem: muitas vezes traz o número de lote e a validade, informações que ajudam a provar o defeito de fabricação relatado.

Anúncio ou oferta: guarde print ou foto do anúncio mostrando o preço, as condições de pagamento, o frete, o prazo de entrega e a descrição do produto, com data e hora. Vale para site, aplicativo, rede social, panfleto ou cartaz na loja. O que a empresa anuncia obriga a empresa a cumprir.

Atenção em promoções: anúncios promocionais saem do ar rapidamente. Se o preço anunciado não foi respeitado no fechamento da compra, ou se o produto entregue é diferente do anunciado, o print da oferta é a sua principal prova, e ele precisa ter sido feito enquanto o anúncio ainda estava no ar.

Dica prática: desde o primeiro dia do problema, crie uma pasta só para ele, física ou digital.

Como documentar o defeito

Foto: serve para provar que o defeito existe em determinado momento. Tire com boa luz, de perto e de longe, e, se o celular permitir, com a data e a hora visíveis na própria imagem ou no metadado do arquivo.

Vídeo: é melhor que a foto sempre que o problema for algo que só se percebe em movimento ou som: um barulho estranho no motor, uma trava que não fecha, uma tela que pisca.

Exemplo: se o eletrodoméstico faz um barulho estranho, grave um vídeo curto mostrando o barulho acontecendo. Só a foto do aparelho parado não prova nada sobre o som.

Registre o defeito assim que perceber, não espere "ter mais certeza". Muitos defeitos pioram ou desaparecem intermitentemente, e a prova do momento exato vale mais do que a lembrança dele depois.



Como registrar as tentativas de solução

Depois de guardar as provas do problema, o próximo passo é entrar em contato com o fornecedor, vendedor ou prestador de serviços, e registrar essa tentativa de solução.

Guarde o protocolo de atendimento, os números de solicitação, os e-mails enviados e recebidos, os prints das conversas (WhatsApp, chat do site, aplicativo da empresa) e, se for o caso, as respostas da empresa, com data e horário.

Ligações telefônicas: também podem ser registradas. Anote a data, o horário, o número para o qual ligou, o nome da pessoa que atendeu e o que foi informado. Sempre que possível, solicite o número do protocolo.

Ponto que muita gente esquece:

se você for orientado a levar o produto a uma assistência técnica, guarde o comprovante de recebimento, a ordem de serviço e qualquer documento que registre o prazo e o que será feito.



Print e conversa: o que eles realmente valem

Mensagens de WhatsApp, e-mails, chats de site ou aplicativo e outras conversas digitais são provas importantes. Elas ajudam a mostrar o que foi informado, o que foi prometido, o que você reclamou e qual foi a resposta da empresa.

Print de tela: é uma captura da conversa em determinado momento. Serve como prova e, na maioria dos casos, é aceito pelos órgãos de defesa do consumidor e pelo Judiciário.

Conversa exportada: é o arquivo gerado pelo próprio aplicativo (como o WhatsApp), que reúne toda a conversa em ordem cronológica, com as datas e os horários das mensagens.

Regra prática: guarde os prints das conversas mais importantes e, se possível, também a conversa exportada. Assim, você mantém o registro completo e organizado do que foi tratado.



Quando vale autenticar oficialmente

Em alguns casos, vale a pena transformar a prova digital em um documento com fé pública, feito por cartório. Isso fortalece a prova, especialmente quando há risco de o conteúdo sair do ar, ser alterado ou de a empresa negar o que foi publicado.

e-Not Provas: é um serviço eletrônico oferecido por cartórios que registra, com validade jurídica, o conteúdo de uma página da internet (como um anúncio, uma oferta ou uma publicação em rede social). O cartório faz a captura do conteúdo e emite um documento que comprova o que estava no ar naquela data.



Ata notarial tradicional: é o registro feito por um tabelião de notas, em cartório, que descreve de forma detalhada o conteúdo visto (por exemplo, um site, um anúncio ou uma conversa) e o que foi verificado no momento da lavratura da ata.



Isso vale especialmente para anúncios e ofertas promocionais, que podem ser alterados ou removidos a qualquer momento.

Notificação extrajudicial: quando e como

Quando vale a pena: quando o atendimento comum (telefone, chat, loja) já foi tentado e não resolveu.

Como funciona: é uma carta formal, entregue com confirmação de recebimento, contando o problema e pedindo uma solução dentro de um prazo definido.

Uma notificação bem feita costuma conter: o que aconteceu com datas; o que já foi tentado até aqui; o que está sendo pedido (troca, conserto, devolução); e um prazo razoável para resposta.

Por que isso ajuda: muitas empresas resolvem o problema só de perceber que a reclamação foi formalizada por escrito. E, se não resolverem, a notificação vira uma prova sólida de que você tentou o caminho amigável antes de qualquer ação judicial.

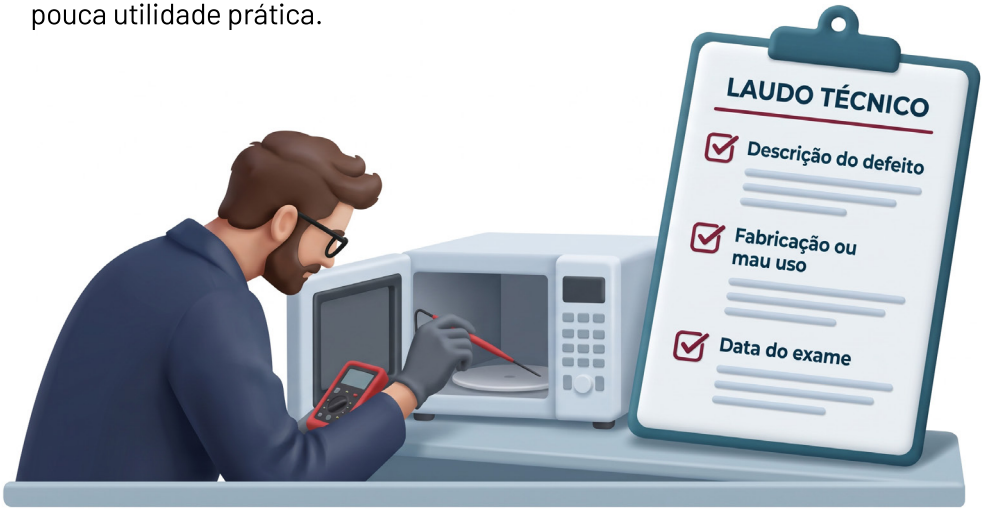


Quando vale a pena um laudo técnico

Existe uma diferença grande entre “eu acho que é defeito de fábrica” e "um técnico confirmou que é defeito de fábrica". A segunda frase pesa muito mais numa negociação com a empresa e, se for necessário, num processo.

Formas de conseguir um laudo: assistência técnica autorizada (às vezes gratuita, dentro da garantia), um perito particular contratado por conta própria, ou um perito nomeado pelo juiz, em caso de ação judicial.

O que pedir que conste no laudo: a descrição exata do defeito, se ele é de fabricação ou de mau uso, e a data em que o exame foi feito. Um laudo vago, sem essas informações, tem pouca utilidade prática.



Prazos que você precisa saber

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece prazos para você reclamar de um produto ou serviço com defeito. Esses prazos dependem do tipo de bem:

30 dias

Para produtos e serviços não duráveis, como alimentos.



90 dias

Para produtos e serviços duráveis, como eletrodomésticos e aparelhos eletrônicos.



Na dúvida, use o prazo menor: se não tiver certeza se o produto é durável ou não, considere o prazo de trinta dias.

Há, ainda, uma diferença importante sobre o início da contagem do prazo, que depende do tipo de vício (defeito):

Vício aparente: é aquele que você consegue perceber logo, no momento em que recebe o produto ou utiliza o serviço. Nesse caso, o prazo começa a contar da entrega ou da realização do serviço.



Vício oculto: é aquele que não aparece de imediato, mas surge depois, com o uso do produto ou do serviço. Nessa situação, o prazo começa a contar a partir do momento em que o defeito se manifesta.



Se você registrar a reclamação formal ao fornecedor dentro do prazo (por escrito, e-mail, chat, protocolo, etc.), isso interrompe a contagem, e o prazo volta a correr apenas depois da resposta da empresa.

Prazos que você precisa saber

Existe ainda um prazo diferente, mais longo. Os 30 e 90 dias valem para reclamar do defeito em si, para pedir conserto, troca ou devolução do dinheiro. Quando o defeito causa um **dano além do próprio produto,** o prazo para pedir indenização por esse dano é de **cinco anos,** contados de quando você toma conhecimento do dano e de quem o causou.



Cada um desses prazos se aplica a uma situação específica; na dúvida, procure orientação.

Atenção:

Reclamar no Procon, no **Consumidor.gov.br** ou no Reclame Aqui é útil e pode resolver o problema, mas a lei liga a paralisação do prazo à reclamação feita diretamente ao fornecedor, e nem sempre a reclamação em outros canais é reconhecida com esse efeito. Por isso, reclame também diretamente à empresa e guarde a prova dessa reclamação.



Checklist final

- [ ] 1. Tenho a nota fiscal, o contrato ou algum comprovante da compra guardado?
- [ ] 2. Guardei o print do anúncio ou da oferta, com preço, condições e data?
- [ ] 3. Tenho foto ou vídeo do defeito, com data visível?
- [ ] 4. Reclamei diretamente à empresa e sei a data exata dessa reclamação?
- [ ] 5. Tenho os prints ou o arquivo exportado das minhas tentativas de resolver o problema?
- [ ] 6. Guardei a prova de que o canal usado (WhatsApp, e-mail, telefone) era mesmo da empresa?
- [ ] 7. Sei a data exata em que reclamei formalmente com a empresa?
- [ ] 8. Alguém presenciou o problema? Anotei o nome e um contato dessa pessoa?
- [ ] 9. Considerei autenticar a prova (e-Not Provas ou ata notarial)?
- [ ] 10. Sei quanto tempo ainda tenho, dentro do prazo do meu caso (30 ou 90 dias), para agir?

Se você respondeu “sim” para a maioria dessas perguntas, você já chega à conversa com um advogado, ou ao Procon, em uma posição muito mais forte.

Contatos úteis

Antes de recorrer a qualquer um dos canais abaixo, reclame diretamente à empresa e guarde o registro dessa reclamação.

Procon: para reclamações administrativas contra empresas, em casos individuais.

Consumidor.gov.br: plataforma oficial do governo federal, gratuita, onde a reclamação é enviada diretamente à empresa, que tem prazo para responder.

Reclame Aqui: plataforma pública de reclamações, onde a resposta da empresa fica visível para outros consumidores, o que costuma acelerar a resolução extrajudicial.

Advogado especialista em direito do consumidor: para orientação sobre o seu caso específico e, se necessário, ação judicial individual.

Ministério Público: atua na defesa coletiva do consumidor, quando o problema atinge um grupo de pessoas, não apenas você. Também atua em casos individuais de direitos indisponíveis, como a saúde de pessoas vulneráveis. Fora disso, para uma reclamação individual isolada, o caminho é o Procon, o Juizado Especial Cível ou um advogado.

