



AdvogaJá

ADVOCACIA INTELIGENTE

Será que você
tem **Direito?**

advogaja.com.br

• EXEMPLO ILUSTRATIVO — Documento fictício destinado exclusivamente à apresentação do serviço AdvogaJá

Página 1

PARECER JURÍDICO

Vício de produto durável — decadência, prazo de reparo e responsabilidade solidária do fornecedor

• EXEMPLO ILUSTRATIVO — Caso fictício para fins de apresentação do serviço AdvogaJá

Consulente:	Helena Marques Vidal (nome fictício)	Protocolo:	ADV-EXEMPLO-CONSUMIDOR
Área:	Direito do Consumidor	Data:	Agosto de 2026
Advogado:	[Nome do Advogado], OAB/RJ [número]		

EM SÍNTESE: A recusa fundada no término da garantia contratual não se sustenta. O prazo de noventa dias do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor **só começa a correr depois de esgotada a garantia contratual**, e a reclamação da consulente ocorreu dentro dele. Ainda que assim não fosse, geladeira que apresenta vício de fabricação com treze meses de uso tem vida útil inferior à legitimamente esperada — hipótese em que o Superior Tribunal de Justiça reconhece a responsabilidade do fornecedor mesmo fora da garantia. Ultrapassados os trinta dias legais de reparo, e sendo o produto essencial, abrem-se três alternativas **à escolha da consulente**: substituição, devolução do valor pago ou abatimento do preço. A loja responde solidariamente com o fabricante e não pode remeter a consumidora à assistência técnica.

I. EMENTA

Direito do consumidor. Vício de qualidade em produto durável. Responsabilidade solidária de todos os fornecedores da cadeia — art. 18, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Garantia contratual complementar à legal — art. 50. Início do prazo decadencial do art. 26 somente após o encerramento da garantia contratual. Vício oculto de fabricação manifestado após o termo contratual: adoção do critério da vida útil do bem. Prazo de trinta dias para saneamento do vício e alternativas do art. 18, § 1º, à escolha do consumidor. Produto essencial: dispensa da espera, na forma do art. 18, § 3º. Reclamação comprovadamente formulada como causa obstativa da decadência — art. 26, § 2º, I. Distinção entre vício do produto e fato do produto. Inversão do ônus da prova. Dano moral por privação prolongada de bem essencial.

II. RELATÓRIO

A consulente adquiriu, em 10 de março de 2025, refrigerador novo em estabelecimento de rede varejista, pelo valor de R\$ 4.890,00, pago em doze parcelas. O produto foi acompanhado de termo de garantia contratual de doze meses, oferecido pelo fabricante, com vencimento em 10 de março de 2026.

Relata que, em 22 de abril de 2026, o compartimento inferior do aparelho deixou de refrigerar, mantendo-se em funcionamento apenas o congelador. Em 24 de abril de 2026, encaminhou o produto à assistência técnica autorizada, que o reteve por quatorze dias e o devolveu em 8 de maio de 2026, informando substituição de componente do sistema de refrigeração.

Doze dias após a devolução, em 20 de maio de 2026, o mesmo defeito reapareceu. O produto foi novamente encaminhado à assistência em 22 de maio de 2026, onde permanece até a presente data — noventa e um dias —, sem previsão de devolução. Somados os dois períodos, o aparelho esteve indisponível por cento e cinco dias.

Procurada a loja vendedora, a consulente foi informada de que a responsabilidade seria exclusivamente do fabricante, por haver expirado a garantia contratual, e de que deveria aguardar a conclusão do reparo. Nenhuma das manifestações foi reduzida a escrito.

A consulente informa possuir a nota fiscal, o termo de garantia e as duas ordens de serviço emitidas pela assistência técnica, com datas de entrada e saída. Indaga se ainda tem direito, o que pode exigir e de quem.

Não foram informados o teor exato do laudo técnico emitido pela assistência, a existência de protocolo das reclamações formuladas à loja e ao fabricante, a eventual contratação de garantia estendida e as despesas suportadas em razão da indisponibilidade do aparelho. Tais elementos influem sobre a extensão da reparação, conforme adiante assinalado.

III. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

1. Da qualificação do vício e da distinção que precede tudo

Antes de examinar prazos e responsabilidades, cumpre distinguir dois institutos que o Código de Defesa do Consumidor trata em capítulos separados e que, confundidos, conduzem a conclusões opostas.

O **vício do produto**, disciplinado nos arts. 18 a 25, é a falha que o torna impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina, ou lhe diminui o valor. Atinge o próprio bem, e a reclamação sujeita-se aos prazos decadenciais do art. 26 — trinta dias para produtos não duráveis e noventa para duráveis.

O **fato do produto**, disciplinado nos arts. 12 a 17, é o defeito que causa dano além do próprio bem — à saúde, à segurança ou ao patrimônio do consumidor. Configura acidente de consumo, e a pretensão reparatória prescreve em cinco anos, na forma do art. 27.

A situação examinada é, quanto ao aparelho, hipótese de vício: o refrigerador não refrigera. Registre-se, contudo, que a distinção não é excludente. Tivessem os alimentos armazenados se deteriorado em razão da falha, a perda correspondente configuraria dano além do produto, submetido ao prazo quinquenal — pretensão autônoma, que subsiste ainda que a reclamação pelo vício viesse a ser considerada intempestiva.

2. Da responsabilidade solidária — a quem a consulente pode exigir

A resposta à indagação sobre *de quem* exigir é direta e favorável à consulente, e a orientação recebida da loja não corresponde ao regime legal.

O art. 18, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem **solidariamente** pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

Solidariedade significa que a consulente pode exigir a integralidade da prestação de qualquer dos fornecedores da cadeia — fabricante, distribuidor ou comerciante —, à sua escolha. A loja vendedora não dispõe da

faculdade de remeter a consumidora ao fabricante: ela é devedora direta, e eventual direito de regresso que possua contra o fabricante resolve-se entre eles, sem interferir na relação de consumo.

Distinta é a disciplina do fato do produto, em que o art. 13 estabelece responsabilidade apenas subsidiária do comerciante — regime que não se aplica à hipótese, por se tratar de vício.

A recusa da loja, portanto, é juridicamente infundada. E, por não ter sido reduzida a escrito, é também frágil: negativa verbal não deixa registro e pode ser negada adiante, razão pela qual a formalização por escrito constitui providência de valor imediato.

3. Da decadência — o argumento central da recusa e por que ele não procede

A loja sustenta que o término da garantia contratual, em 10 de março de 2026, extinguiu o direito da consulente. O argumento inverte a relação entre as duas garantias.

O art. 24 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que a garantia legal de adequação independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor. O art. 50 acrescenta que a garantia contratual é **complementar** à legal — não a substitui, nem a consome.

Interpretando esses dispositivos, o Superior Tribunal de Justiça firmou, no Recurso Especial 967.623/RJ, relatora a Ministra Nancy Andrighi, pela Terceira Turma, julgado em 16 de abril de 2009, com publicação no Diário da Justiça eletrônico de 29 de junho de 2009, que a garantia legal é obrigatória e que a garantia contratual, oferecida paralelamente pelo fornecedor, alarga o prazo ou o alcance daquela — de modo que o prazo do art. 26 **somente inicia a sua contagem após o encerramento da garantia contratual**. No mesmo sentido decidiu a Terceira Turma no Recurso Especial 1.021.261/RS, também sob relatoria da Ministra Nancy Andrighi, julgado em 20 de abril de 2010, com publicação em 6 de maio de 2010.

Aplicando o critério ao caso, a contagem é a seguinte. A garantia contratual venceu em 10 de março de 2026. A partir dessa data iniciou-se o prazo decadencial de noventa dias do art. 26, II, aplicável aos bens duráveis, que se encerraria em 8 de junho de 2026. A consulente reclamou em 24 de abril de 2026 — **quarenta e cinco dias antes do termo final**.

Acresce que o art. 26, § 2º, I, estabelece como causa obstativa da decadência a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor até a resposta negativa correspondente, transmitida de forma inequívoca. As duas ordens de serviço documentam reclamações formuladas, e a resposta negativa inequívoca — se é que a manifestação verbal da loja pode ser assim qualificada — não foi transmitida por escrito. O prazo, portanto, sequer voltou a correr.

4. Da vida útil do bem — o fundamento autônomo

Cumprir registrar fundamento independente do anterior, que sustentaria a pretensão ainda que a contagem do prazo fosse desfavorável à consulente.

No Recurso Especial 984.106/SC, relator o Ministro Luis Felipe Salomão, pela Quarta Turma, julgado em 4 de outubro de 2012, o Superior Tribunal de Justiça assentou que, em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural gerado pela fruição ordinária, mas da própria fabricação, o prazo para reclamar se inicia no momento em que o defeito fica evidenciado, ainda que isso ocorra depois de expirado o prazo contratual de garantia, devendo ter-se sempre em vista o **critério da vida útil do bem**.

O acórdão consigna que o fornecedor não responde indefinidamente pelos produtos que coloca em circulação, mas que sua responsabilidade não se limita ao prazo de garantia estipulado unilateralmente por ele próprio. E acrescenta fundamento que merece transcrição conceitual: a venda de bem tido por durável com vida útil inferior à que legitimamente se esperava configura defeito de adequação e evidencia quebra da boa-fé objetiva,

por descumprimento do dever anexo de informação.

Na hipótese, o refrigerador apresentou falha no sistema de refrigeração com pouco mais de treze meses de uso. Tratando-se de eletrodoméstico cuja vida útil ordinária é contada em anos, e não em meses, a desproporção é evidente. A falha, ademais, não é compatível com desgaste natural: componente do sistema de refrigeração que se rompe no segundo ano de uso, e volta a falhar doze dias após a substituição, aponta para vício de fabricação.

Este fundamento é autônomo em relação ao do item anterior. Ainda que se entendesse iniciado o prazo decadencial na data da compra — tese que a jurisprudência citada afasta —, a manifestação do vício oculto reabriria a contagem a partir da evidenciação, ocorrida em 22 de abril de 2026.

5. Do prazo de trinta dias e das alternativas que dele decorrem

Reconhecido o direito, resta definir o seu conteúdo — e é aqui que a posição da consulente se torna especialmente sólida.

O art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor concede ao fornecedor o prazo de trinta dias para sanar o vício. Não sanado nesse prazo, o consumidor pode exigir, **alternativamente e à sua escolha**, uma de três providências. A ênfase importa: a escolha é do consumidor, não do fornecedor, que não pode impor a substituição quando se pretende a restituição, nem o contrário.

Alternativa	Fundamento	Em que consiste	Quando convém
Substituição do produto	Art. 18, § 1º, I	Outro produto da mesma espécie, em perfeitas condições de uso	Quando ainda se deseja o bem e o modelo permanece disponível
Restituição do valor pago	Art. 18, § 1º, II	Devolução imediata da quantia, monetariamente atualizada, sem prejuízo de perdas e danos	Quando se perdeu a confiança no produto ou na marca
Abatimento proporcional	Art. 18, § 1º, III	Redução do preço, permanecendo o produto com o consumidor	Quando o vício é tolerável e o bem ainda serve

6. Da dispensa da espera — produto essencial

O art. 18, § 3º, permite ao consumidor fazer uso imediato das três alternativas, sem aguardar os trinta dias, sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto, diminuir-lhe o valor, ou **quando se tratar de produto essencial**.

Refrigerador é produto essencial. A conservação de alimentos e de medicamentos não é conveniência, e a jurisprudência reconhece essa qualificação de forma corrente para eletrodomésticos dessa natureza.

Duas consequências decorrem. A primeira é que a consulente poderia ter exercido as alternativas desde 24 de abril de 2026, sem submeter-se a qualquer prazo de reparo. A segunda, e mais relevante para o presente momento, é que os trinta dias foram ultrapassados com larga margem: o aparelho esteve indisponível por cento e cinco dias, e permanece retido há noventa e um dias na segunda tentativa de conserto.

Registre-se ainda a repetição do vício. O defeito reapareceu doze dias após a devolução, o que demonstra que o primeiro reparo não o sanou. Reparo que não resolve não é reparo para os fins do art. 18: o prazo legal destina-se ao saneamento efetivo, e não a sucessivas tentativas.

7. Da prova e da sua distribuição

A consulente dispõe de nota fiscal, termo de garantia e duas ordens de serviço com datas de entrada e saída. Esse conjunto é suficiente para demonstrar a aquisição, a existência do vício, as datas das reclamações e o tempo de indisponibilidade — todos os fatos constitutivos do direito.

O que ela não precisa demonstrar é a causa técnica do vício. O art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando verossímil a alegação ou quando ele for hipossuficiente. Invertido o ônus, cabe ao fornecedor demonstrar a inexistência do vício, o mau uso ou qualquer excludente — prova que, na prática, depende de laudo que apenas ele detém.

Vale por isso cautela quanto ao produto: enquanto retido pela assistência, ele é a própria prova pericial. Não se deve autorizar descarte, substituição informal de peças sem registro, nem aceitar devolução sem laudo escrito que descreva o serviço executado.

8. Do dano moral

A privação de bem essencial por período prolongado ultrapassa o mero aborrecimento e tende a caracterizar dano moral indenizável — orientação que constitui entendimento majoritário na jurisprudência.

Milita em favor da consulente a conjugação de três circunstâncias: a essencialidade do produto, a duração da privação, superior a três meses, e a recusa infundada da fornecedora, que negou responsabilidade com base em argumento juridicamente insubsistente e remeteu a consumidora a terceiro.

Convém, todavia, gerir expectativa. O dano moral em relações de consumo dessa natureza é arbitrado com moderação, e a sua fixação varia conforme o juízo e as circunstâncias concretas. Não se trata do núcleo da pretensão, e sim de pedido acessório à devolução ou à substituição do bem.

Distintos são os danos materiais, que se comprovam documentalmente: alimentos deteriorados, aluguel de aparelho substituto, aumento de despesas com alimentação fora do domicílio. Todos são indenizáveis mediante prova, e a expressão *sem prejuízo de eventuais perdas e danos*, constante do art. 18, § 1º, II, os assegura expressamente ao lado da restituição.

Recomendação prática: A providência inicial é converter em documento aquilo que hoje é verbal. Recomenda-se reclamação formal e simultânea à loja e ao fabricante, por escrito e com comprovante de recebimento, na qual se narre a cronologia com datas, se invoque expressamente a solidariedade do art. 18, se registre a superação dos trinta dias e a essencialidade do produto, e se declare a escolha entre as três alternativas do § 1º, com prazo certo para resposta. A escolha deve ser feita e comunicada — deixar a alternativa em aberto devolve ao fornecedor uma opção que a lei atribuiu à consumidora. Em paralelo, e antes de qualquer negociação, obter da assistência técnica o laudo escrito dos dois atendimentos.

IV. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Cronograma de prazos

Marco	Data	Efeito jurídico
Aquisição do produto	10/03/2025	Início da relação de consumo
Término da garantia contratual	10/03/2026	Marco inicial do prazo do art. 26 (REsp 967.623/RJ)

Manifestação do vício	22/04/2026	Evidenciação do vício oculto; 13 meses de uso
Primeira reclamação e entrega à assistência	24/04/2026	Dentro do prazo decadencial; obsta a decadência (art. 26, § 2º, I)
Devolução após o primeiro reparo	08/05/2026	14 dias de indisponibilidade
Reaparecimento do vício	20/05/2026	Demonstra que o reparo não saneou o vício
Segunda entrega à assistência	22/05/2026	Reinício da contagem dos 30 dias do art. 18, § 1º
Superação dos 30 dias legais	21/06/2026	Abrem-se as três alternativas à escolha da consulente
Termo final do prazo do art. 26	08/06/2026	Obstado pela reclamação; contagem suspensa
Situação atual	21/08/2026	91 dias na segunda retenção; 105 dias de indisponibilidade total

1. **Resposta objetiva.** A consulente conserva integralmente o seu direito, pode exigí-lo tanto da loja quanto do fabricante, e já pode escolher entre a substituição do produto, a devolução do valor pago com correção monetária ou o abatimento proporcional do preço. A recusa fundada no término da garantia contratual é juridicamente infundada, e a remessa ao fabricante contraria a solidariedade que o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor impõe a todos os fornecedores da cadeia.

2. **Prognóstico.** A posição da consulente é sólida, e por dois fundamentos independentes. O primeiro é temporal e aritmético: encerrada a garantia contratual em 10 de março de 2026, o prazo de noventa dias do art. 26 correria até 8 de junho de 2026, e a reclamação de 24 de abril antecedeu esse termo em quarenta e cinco dias — sem contar a causa obstativa do § 2º, I. O segundo é material: vício de fabricação manifestado com treze meses de uso em bem de vida útil contada em anos atrai a orientação do Recurso Especial 984.106/SC, que responsabiliza o fornecedor ainda fora da garantia. Para vencer, a fornecedora precisaria derrubar os dois. O risco residual concentra-se na prova da causa do vício, mitigado pela inversão do ônus, e na eventual alegação de mau uso, que dependeria de laudo técnico que a fornecedora ainda não produziu.

3. **O que a fornecedora tende a alegar.** Quatro argumentos são previsíveis, e cada um tem antídoto documental. A garantia expirada — respondida pelos arts. 24 e 50 e pelos precedentes citados, que fixam o início do prazo legal após o término da contratual. A responsabilidade exclusiva do fabricante — respondida pela solidariedade do art. 18, *caput*, e pela distinção em face do art. 13, restrito ao fato do produto. O mau uso — respondida pela inversão do ônus da prova e pela ausência de laudo que o demonstre, competindo a prova a quem alega a excludente. E o reparo em andamento — respondida pela superação dos trinta dias, pela repetição do vício doze dias após o primeiro conserto e pela essencialidade do produto, que dispensa a espera na forma do § 3º.

4. **Sequência recomendada e a razão da ordem.** Primeiro, formalizar por escrito a reclamação à loja e ao fabricante, com comprovante de recebimento — porque toda a negativa até aqui é verbal, e o que não está documentado não existe na discussão futura. Segundo, na mesma comunicação, **declarar qual das três alternativas se escolhe**, com prazo certo para resposta: escolha não comunicada devolve ao

fornecedor uma opção que a lei conferiu à consumidora. Terceiro, obter da assistência técnica o laudo escrito dos dois atendimentos, enquanto o produto ainda está retido e o documento é obtível sem litígio. Quarto, reunir os comprovantes de dano material. Quinto, não havendo resposta satisfatória, acionar as plataformas de resolução extrajudicial ou o Juizado Especial Cível, para o qual o valor da causa dispensa advogado até vinte salários mínimos. A ordem importa porque cada etapa produz a prova de que a seguinte depende.

5. O custo específico da espera. O produto permanece retido há noventa e um dias, e cada semana adicional agrava o dano sem melhorar a posição da consulente. Há, além disso, dois riscos que crescem com o tempo. O primeiro é probatório: laudos técnicos, ordens de serviço e registros internos de atendimento tendem a tornar-se mais difíceis de obter à medida que o caso envelhece. O segundo é o do reparo consumado — devolvido o aparelho aparentemente funcionando, a fornecedora sustentará que o vício foi sanado, e a consulente terá de aguardar nova falha para retomar a discussão, agora com a alegação de que aceitou a solução.

6. O que altera estas conclusões. Laudo técnico que ateste mau uso, sobrecarga elétrica ou instalação inadequada: desloca a discussão para a excludente do art. 12, § 3º, II, cuja prova incumbe à fornecedora. Contratação de garantia estendida ainda vigente: prorroga a cobertura contratual e desloca o marco inicial do prazo do art. 26. Devolução do produto reparado antes de formalizada a escolha: não extingue o direito, mas exige nova reclamação diante de nova falha. Deterioração comprovada de alimentos: acrescenta pretensão autônoma por fato do produto, sujeita ao prazo prescricional de cinco anos do art. 27, subsistente ainda que a reclamação pelo vício viesse a ser tida por intempestiva.

7. O que não se deve esperar. Não se deve esperar que o fornecedor escolha entre as três alternativas: a escolha é da consumidora, e cabe a ela declará-la. Não se deve esperar que a assistência técnica resolva o impasse jurídico — ela executa reparos, não decide sobre responsabilidade, e o tempo consumido em novas tentativas favorece quem não tem pressa. Não se deve esperar que a garantia contratual seja o limite do direito: ela é complemento da garantia legal, e não substituto dela. E não se deve esperar que o dano moral corresponda ao valor do produto: é pedido acessório, arbitrado com moderação, e o núcleo da pretensão é a devolução ou a substituição do bem.

8. As conclusões deste parecer pressupõem a exatidão dos fatos relatados e ficam condicionadas à verificação do teor dos laudos emitidos pela assistência técnica, da existência de garantia estendida contratada e da comprovação documental das datas de entrada e saída do produto.

V. ORIENTAÇÕES PRÁTICAS

Esta seção descreve, de forma objetiva, como funcionam os procedimentos mencionados neste parecer. Tem caráter meramente informativo e não substitui a orientação de um advogado.

Como enviar uma notificação extrajudicial

A notificação extrajudicial é uma comunicação formal, por escrito, em que se cientifica a outra parte de um fato, se apresenta uma exigência e se registra a data em que ela tomou conhecimento. Não é um processo — é um passo anterior, que muitas vezes resolve a questão sem litígio e, quando não resolve, serve de prova.

Como fazer:

1. Redigir o documento com: dados do remetente, dados do destinatário, descrição objetiva do fato, a exigência e um prazo para resposta (por exemplo, 10 ou 15 dias).
2. Escolher a forma de envio que gere comprovante de recebimento — esta é a parte essencial, pois é o comprovante que dá valor à notificação.

3. Guardar o comprovante de envio e de recebimento junto com uma cópia do documento.

Onde: Três formas, da mais simples à mais robusta: (a) carta com Aviso de Recebimento (AR) pelos Correios; (b) notificação por Cartório de Registro de Títulos e Documentos (RTD), que confere fé pública ao ato e realiza a entrega oficialmente; (c) e-mail ou aplicativo de mensagens, apenas como reforço — nunca como via única, pois a prova de recebimento é frágil.

O que levar/reunir: Documento de identidade, dados completos do destinatário (nome e endereço) e os documentos que embasam a exigência.

Custo: Carta com AR: alguns reais. Notificação por Cartório de RTD: emolumentos variáveis por estado, conforme o número de páginas e de destinatários.

Prazo: Não há prazo legal para enviar, mas fazê-la cedo preserva provas e documenta a data da ciência da outra parte.

Atenção: A via do Cartório de RTD é a mais robusta quando se prevê litígio: o cartório certifica que a notificação foi entregue, eliminando discussão futura sobre a ciência da outra parte.

Como usar a plataforma consumidor.gov.br

É a plataforma pública federal de solução de conflitos de consumo. Só atende empresas cadastradas, que se comprometem a responder as reclamações. Todo o histórico fica registrado e pode ser usado como prova.

Como fazer:

1. Criar cadastro no portal com CPF e dados pessoais.
2. Verificar se a empresa é participante — a plataforma só encaminha para cadastradas.
3. Registrar a reclamação descrevendo o fato e o pedido, anexando documentos.
4. Aguardar a resposta da empresa e avaliar o atendimento ao final.
5. Salvar o histórico completo em PDF ao encerrar.

Onde: consumidor.gov.br ou aplicativo oficial.

O que levar/reunir: CPF, dados do contrato ou pedido, notas fiscais, protocolos anteriores e documentos do caso.

Custo: Gratuito.

Prazo: A empresa participante tem 10 dias para responder pela plataforma.

Atenção: Mesmo quando não resolve, o histórico registrado documenta a tentativa de solução extrajudicial e a resistência do fornecedor.

Juizado Especial Cível (JEC)

A lei dispensa advogado nas causas de até 20 salários mínimos. Acima desse valor e em grau de recurso, a assistência de advogado é obrigatória. A orientação técnica permanece recomendável em qualquer faixa.

Rito simplificado para causas de até 40 salários mínimos, com audiência de conciliação e isenção de custas em primeiro grau. A lei dispensa advogado nas causas de até 20 salários mínimos, mas a assistência técnica evita erros que comprometem o resultado — demandar a parte errada, atribuir valor incorreto à causa ou pedir menos do que o direito comporta — e passa a ser obrigatória acima desse valor e em grau de recurso. O rito não é adequado a causas de maior complexidade probatória.

Onde: Juizado Especial Cível da comarca, presencialmente ou pelo sistema eletrônico do tribunal de justiça estadual.

Prazo: Observa o prazo prescricional ou decadencial da matéria discutida, que varia conforme o direito em questão.

VI. O QUE EVITAR

Esta seção reúne condutas que, na prática, costumam enfraquecer a posição de quem tem razão ou extinguir o próprio direito. Tem caráter informativo e não substitui a orientação de um advogado.

Descartar a embalagem, a nota fiscal ou o próprio produto defeituoso

Na relação de consumo, a embalagem, o manual, o número de série e a nota fiscal identificam o fornecedor, a data da aquisição e o início da contagem da garantia. O próprio produto é o objeto da perícia que apura a origem do defeito. Descartado o conjunto, resta apenas a versão de cada parte sobre o que havia.

Aceitar recusa ou negativa apenas verbal

A negativa por escrito, com a justificativa e o número de protocolo, é o documento central em demandas contra operadoras de plano de saúde, seguradoras, bancos e concessionárias. Sem ela, discute-se primeiro se houve recusa, antes de discutir se a recusa era legítima.

Deixar vencer o prazo de reclamação por vício do produto ou serviço

O direito de reclamar por vício aparente caduca em 30 dias no produto ou serviço não durável e em 90 dias no durável, contados da entrega; no vício oculto, da constatação. Esgotado o prazo, resta discutir apenas eventual responsabilidade por fato do produto, de fundamento e extensão distintos.

Ver na seção anterior: *Como usar a plataforma consumidor.gov.br.*

O presente parecer está atualizado de acordo com as normas jurídicas vigentes na data de sua elaboração. Eventual alteração legislativa ou jurisprudencial superveniente poderá impactar, no todo ou em parte, as conclusões aqui aferidas. O parecer jurídico tem caráter exclusivamente informativo e orientativo, destinando-se a fornecer ao consulente subsídios para a tomada de decisão mais adequada ao seu caso. A escolha da conduta a ser adotada é de inteira responsabilidade do consulente, que poderá, a seu critério, buscar orientação jurídica complementar.

Este é o parecer, salvo melhor juízo.

Rio de Janeiro, agosto de 2026.

[Nome do Advogado]

OAB/RJ [número]

Advogado responsável pelo parecer