CARTILHA EDUCATIVA

SEMANA BLACK FRIDAY

INFORMAÇÃO É O MELHOR DESCONTO

Guia prático de direitos, prevenção de golpes e compras seguras.



OAB RIO GRANDE DO NORTE | ESA | Comissão de Relações de Consumo

Copyright © 2026 Ordem dos Advogados do Brasil
Seccional do Rio Grande do Norte

DIRETORIA DO CONSELHO SECCIONAL - 2025/2027

PRESIDENTE: **Carlos Kelsen Silva dos Santos**
VICE-PRESIDENTE: **Bárbara Paloma Fernandes de Vasconcelos Bezerra**
SECRETÁRIO-GERAL: **Ricardo Victor Pinheiro de Lucena**
SECRETÁRIO-GERAL ADJUNTO: **Marcos Aurélio Santiago Braga**
DIRETORA-TESOUREIRA: **Marília Almeida Mascena Bezerra**

DIRETORIA DA CAARN - 2025/2027

PRESIDENTE: **Úrsula Bezerra e Silva Lira**
VICE-PRESIDENTE: **Fábio Luiz Lima Saraiva**
SECRETÁRIA-GERAL: **Danielle Sousa Vieira Diniz**
SECRETÁRIO-GERAL **AdjuntO: Luiz Carlos Batista Filho**
TESOUREIRO: **Edson Gutemberg de Sousa Filho**
DIRETORA SUPLENTE: **Wedna de Lima Cavalcante**
DIRETOR SUPLENTE: **Jean Letelier Ribeiro Pereira**

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
Assessoria de Comunicação e Marketing

REALIZAÇÃO
OAB RIO GRANDE DO NORTE | ESA | Comissão de Relações de Consumo

COMISSÃO DE RELAÇÕES DE CONSUMO

PRESIDENTE: **Cyrus Alberto de Araújo Benavidess**
VICE-PRESIDENTE: **Renata Thalyta Fagundes da Silva Medeiros**
SECRETÁRIO: **Livanaldo Barbosa Bernardino**
MEMBROS: **Ana Lucia Abilio Vieira**
Alexsandra Karla Lira de Oliveira Borges
Arthur CésarDantas Silva
Arthur Félix Andrade de Lima Batista
Brunna Rafaella Fernandes Silva
Bruno Felipe Fragoso Pereira
Ciro José Callegaro
Darlley Dreyka Souza Araújo Pereira
Dirceu Lopes da Costa
George Wilson Gama Dantas
Guilherme de Melo Medeiros Queiroz
Jean Karllos Pontes Varela
Jonas Barbosa de Menezes
José Robson Saldanha Filho
Leonardo Franco do Nascimento
Marcello Benevolo Xavier
Patrícia Correia de Lima
Raffael Lucena Pires
Renan Peterson da Costa Silva
Renkel Aladim de Araujo
Roberto Ribeiro da Silva Junior
Roxanna Beatriz Gundim de Araújo
Shirley Oliveira de Brito
Tatiana Cristina Fernandes de Souza Andrade
Vicente Henrique Belmont X. Damasceno

MENSAGEM DA COMISSÃO

Caro consumidor, cara consumidora,

A Black Friday se consolidou no calendário do comércio brasileiro e movimenta, a cada ano, milhões de compras nas lojas físicas e, sobretudo, no ambiente digital. Junto com as boas oportunidades, porém, chegam também os descontos de fachada, os atrasos na entrega, o crédito contratado por impulso e os golpes cada vez mais sofisticados, que hoje se valem até da inteligência artificial para imitar vozes, rostos e lojas conhecidas.

Foi pensando nisso que a Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN preparou a cartilha Black Friday Legal. Em linguagem simples, cada capítulo traz uma orientação prática, uma dica da Comissão e a base legal correspondente, para que você saiba não apenas o que fazer, mas também em que norma o seu direito está apoiado. O conteúdo está atualizado com as novidades de 2026, como as novas regras do Pix contra golpes e o novo Decreto do SAC, que passa a valer em 2 de novembro.

Acreditamos que o consumidor informado é o melhor fiscal do mercado e que relações de consumo transparentes beneficiam também o bom fornecedor, aquele que respeita a lei e a confiança de quem compra. Por isso, convidamos você a ler, guardar e compartilhar este material com sua família e seus amigos. Antes de clicar em "comprar", lembre-se: informação é o melhor desconto da Black Friday.

Boas compras, com consciência e segurança.

Cyrus Alberto de Araujo Benavides
Presidente da Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN

Renata Thalyta Fagundes da Silva Medeiros
Vice-presidente da Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN

APRESENTAÇÃO

A Black Friday oferece oportunidades de compra, mas também exige atenção a ofertas, prazos, condições de pagamento e segurança digital. Esta cartilha reúne orientações simples para ajudar o consumidor a tomar decisões conscientes e a reconhecer situações que podem violar seus direitos.

Cada capítulo traz uma orientação prática, uma dica da Comissão e a base legal correspondente, para que o consumidor saiba não apenas o que fazer, mas também em que norma o seu direito está apoiado. O conteúdo considera a legislação em vigor em novembro de 2026, incluindo as novas regras do Pix contra golpes e o novo Decreto do SAC (Decreto nº 13.135/2026), que passa a valer em 2 de novembro de 2026.

A Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN reafirma seu compromisso com a educação para o consumo e a promoção de relações comerciais transparentes, equilibradas e responsáveis.

Consumir com consciência é a melhor escolha. Conhecer seus direitos é a melhor proteção.

SUMÁRIO

1. O que é a Black Friday? **07**

2. Direitos básicos do consumidor **08**

3. Antes de comprar **09**

4. Preço, desconto e "Black Fraude" **10**

5. Publicidade enganosa e práticas abusivas **12**

6. Pagamento, parcelamento e crédito **13**

7. Comprou pela internet? Direito de arrependimento **15**

8. Entrega e atraso **16**

9. Produto com defeito: garantia legal **17**

10. Marketplace e compras internacionais **18**

11. Cuidado com os golpes! **20**

CAPÍTULO ESPECIAL - Inteligência Artificial e Golpes Digitais **22**

12. Se houver problemas, o que fazer? **23**

13. Onde buscar ajuda? **25**

14. Prazos que você precisa conhecer **27**

15. Checklist da compra segura **28**

16. Mensagem final **29**

Referências Normativas **29**

1. O QUE É A BLACK FRIDAY?

A Black Friday é um período de promoções em que empresas anunciam descontos em produtos e serviços. Em 2026, a data cai em 27 de novembro, mas muitas lojas estendem as ofertas por toda a semana ou por todo o mês ("Black November"). Não existe lei federal específica sobre a Black Friday: as ofertas desse período estão integralmente submetidas ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujas normas são de ordem pública e interesse social e não podem ser afastadas por regulamentos da loja.

- Compare o preço final, incluindo frete, tributos e encargos;
- Leia as condições da promoção, o estoque disponível e os prazos de entrega;
- Desconfie de descontos que parecem bons demais para ser verdade;
- Avisos como "produto em promoção não tem garantia" não têm validade: a garantia legal é obrigatória e não pode ser excluída.

DICA DA COMISSÃO

Promoção não suspende os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

BASE LEGAL

Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), arts. 1º, 4º, 24, 25 e 51, I.

2. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor protege quem adquire produtos e serviços como destinatário final, inclusive durante períodos promocionais. Entre os direitos básicos estão:

- Informação adequada e clara sobre preço, características, quantidade, tributos incidentes, riscos e condições da oferta;
- Cumprimento de toda oferta suficientemente precisa divulgada pelo fornecedor;
- Proteção contra publicidade enganosa e abusiva e contra práticas comerciais desleais;
- Produtos e serviços com qualidade e segurança;
- Efetiva prevenção e reparação de danos materiais e morais;
- Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a possível inversão do ônus da prova em juízo;
- Práticas de crédito responsável, educação financeira e prevenção do superendividamento;
- Informação sobre o preço por unidade de medida (por quilo, litro, metro etc.).

DICA DA COMISSÃO

O preço promocional não reduz a garantia legal nem afasta qualquer outro direito do consumidor.

BASE LEGAL

Arts. 2º, 3º e 6º, incisos I a XIII, do CDC; arts. 30, 31, 35, 36 e 37 do CDC.

3. ANTES DE COMPRAR

Planejamento também faz parte da economia. Pequenos cuidados ajudam a evitar prejuízos.

- Faça uma lista do que realmente precisa e defina um limite de gastos;
- Pesquise e acompanhe os preços com antecedência, em diferentes lojas e com ferramentas de histórico de preços;
- Verifique a reputação do fornecedor no Consumidor.gov.br, no Procon e em sites de avaliação;
- Confira a identificação da empresa: lojas virtuais são obrigadas a informar nome empresarial, CNPJ, endereço físico e eletrônico e canais de contato em local de destaque;
- Consulte se o CNPJ está ativo no site da Receita Federal;
- Leia as informações sobre frete, prazo de entrega, troca e devolução antes de pagar;
- Guarde anúncios, comprovantes, contrato e nota fiscal;
- Evite decidir sob pressão de contagens regressivas ou mensagens de urgência.

O QUE A LOJA VIRTUAL DEVE INFORMAR ANTES DA COMPRA:

Características essenciais do produto, preço total com destaque para despesas adicionais (como frete e seguro), formas de pagamento, disponibilidade, prazo de entrega e eventuais restrições da oferta. Também deve apresentar um resumo do contrato antes da contratação, confirmar imediatamente o recebimento do pedido e manter atendimento eletrônico, respondendo às demandas em até 5 dias.

DICA DA COMISSÃO

Promoção de verdade não exige pressa: confira os detalhes antes de pagar.

BASE LEGAL

Arts. 6º, III, 30, 31 e 33 do CDC; Decreto nº 7.962/2013 (comércio eletrônico), arts. 2º e 4º.

4. PREÇO, DESCONTO E "BLACK FRAUDE"

O apelido "Black Fraude" surgiu por causa da maquiagem de preços: o fornecedor eleva artificialmente o preço dias ou semanas antes da promoção e depois anuncia um "desconto" que, na prática, devolve o produto ao valor de antes. É o famoso "metade do dobro". Essa conduta induz o consumidor a erro e pode configurar publicidade enganosa, prática abusiva e até crime contra as relações de consumo.

REGRAS DE PREÇO QUE VOCÊ DEVE CONHECER:

- O preço deve ser informado de forma clara, à vista, em moeda nacional e com todos os encargos. No comércio eletrônico, o preço à vista deve aparecer junto à imagem ou descrição do produto, em caracteres legíveis;
- Se houver divergência entre preços informados pela loja (etiqueta, gôndola, anúncio, sistema do caixa), o consumidor paga o menor deles;
- A loja pode cobrar preços diferentes conforme a forma de pagamento (Pix, débito, crédito, prazo), mas deve informar esses descontos de modo visível;
- Em vendas parceladas, devem ser informados o valor de cada parcela, o número de parcelas, os juros e o valor total.

COMO IDENTIFICAR O FALSO DESCONTO

- Anote ou registre (print com data) o preço dos produtos de interesse algumas semanas antes;
- Use comparadores e ferramentas de histórico de preços;
- Desconfie de percentuais de desconto muito altos aplicados sobre um "preço de" que você nunca viu na loja;
- Confira se o desconto vale para todas as formas de pagamento ou só para uma delas.

ATENÇÃO!

Erros grosseiros e evidentes de preço (por exemplo, um televisor anunciado por R$ 1,00) podem não obrigar o fornecedor, segundo o entendimento dos tribunais, em razão da boa-fé objetiva. Já a oferta plausível, ainda que muito vantajosa, deve ser cumprida.

DICA DA COMISSÃO

Salve o anúncio, o histórico de preços e o comprovante. Essas provas são decisivas em uma reclamação por maquiagem de preço.

BASE LEGAL

Arts. 6º, III e IV, 30, 31, 37, § 1º, 39, X, 66 e 67 do CDC; Lei nº 10.962/2004 (afixação de preços), arts. 2º, 2º-A, 5º e 5º-A; Decreto nº 5.903/2006; Lei nº 13.455/2017 (diferenciação de preços por forma de pagamento).

5. PUBLICIDADE ENGANOSA E PRÁTICAS ABUSIVAS

Promoção de verdade respeita o consumidor. Toda publicidade deve ser clara, verdadeira e facilmente identificada como tal, inclusive quando feita por influenciadores digitais. É enganosa a informação publicitária capaz de induzir o consumidor ao erro, inclusive por omissão de dado essencial. Cabe a quem patrocina o anúncio provar que ele é verdadeiro.

EXEMPLOS DE PUBLICIDADE ENGANOSA

- Aumentar artificialmente o preço antes da promoção para simular desconto;
- Anunciar produto indisponível ou em quantidade limitada sem informar essa limitação;
- Prometer características que o produto não possui;
- Ocultar custos, restrições ou condições importantes (frete, taxas, cadastro obrigatório, desconto válido só no app);
- Usar falsos cronômetros, falsos avisos de "últimas unidades" ou falsas avaliações para pressionar a compra;
- Divulgar "publi" de influenciador sem identificar que se trata de publicidade.

PRÁTICAS ABUSIVAS PROIBIDAS

- Venda casada: condicionar a venda à compra de outro produto ou serviço, como seguro ou garantia estendida (que são sempre opcionais);
- Recusar atender o consumidor dentro da disponibilidade de estoque;
- Aproveitar-se da idade, saúde, conhecimento ou condição social do consumidor para empurrar produtos;
- Exigir vantagem manifestamente excessiva;

- Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;
- Deixar de estipular prazo para o cumprimento da obrigação, como a entrega.

Se o fornecedor recusar o cumprimento da oferta, o consumidor pode escolher livremente entre: exigir o cumprimento forçado da oferta; aceitar outro produto ou serviço equivalente; ou rescindir o contrato, com restituição do valor pago, monetariamente atualizado, além de perdas e danos.

DICA DA COMISSÃO

Faça um print do anúncio com data e hora antes de finalizar a compra. A oferta vincula o fornecedor e integra o contrato.

BASE LEGAL

Arts. 30, 35, 36, 37, 38 e 39 do CDC; arts. 56 e 60 do CDC (sanções administrativas e contrapropaganda); arts. 66 e 67 do CDC (crimes de afirmação enganosa e de publicidade enganosa).

6. PAGAMENTO, PARCELAMENTO E CRÉDITO

Na Black Friday, grande parte das compras é feita no cartão de crédito, de forma parcelada. Antes de assumir uma dívida, o consumidor tem direito de conhecer o custo real da operação.

- Antes de contratar crédito ou financiamento, o fornecedor deve informar o preço à vista, os juros de mora, a taxa efetiva anual de juros, os acréscimos, o número e a periodicidade das prestações e o valor total a pagar com e sem financiamento;
- No crédito ao consumidor devem ser informados também o Custo Efetivo Total (CET) e a taxa mensal de juros;

- A multa por atraso não pode ultrapassar 2% do valor da prestação;
- O consumidor pode antecipar o pagamento das parcelas, com redução proporcional dos juros;
- É proibido assediar ou pressionar o consumidor para contratar crédito, principalmente idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade, bem como ocultar os ônus da contratação;
- Prefira pagar com meios que permitam contestação (como o cartão de crédito) em lojas pouco conhecidas; no Pix e no boleto, confira se o recebedor é a própria empresa (mesmo nome e CNPJ).

SUPERENDIVIDAMENTO

Se as dívidas de consumo comprometerem o mínimo necessário à sua sobrevivência, o consumidor pessoa natural pode requerer a repactuação das dívidas em audiência conciliatória com todos os credores.

DICA DA COMISSÃO

Parcela que cabe no bolso não é sinônimo de compra que cabe no orçamento. Some todas as parcelas já assumidas antes de comprar.

BASE LEGAL

Arts. 6º, XI e XII, 52, 54-B, 54-C, 54-D e 104-A do CDC (incluídos pela Lei nº 14.181/2021 – Lei do Superendividamento); Lei nº 13.455/2017.

7. COMPROU PELA INTERNET? DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Você pode desistir da compra. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, como pela internet, telefone, aplicativos ou redes sociais, o consumidor tem direito de arrependimento em até 7 dias (corridos), contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

- Não é necessário justificar a desistência;
- Os valores pagos devem ser devolvidos de imediato e integralmente, com atualização monetária, inclusive o frete;
- Segundo o Superior Tribunal de Justiça, os custos de devolução do produto também cabem ao fornecedor;
- O exercício do direito não pode gerar multa ou penalidade;
- A loja deve informar de forma clara os meios para o arrependimento, aceitando o pedido pela mesma ferramenta usada na compra, e confirmar imediatamente o recebimento;
- Se a compra foi no cartão, o fornecedor deve comunicar imediatamente a administradora para que o valor não seja lançado na fatura ou seja estornado;
- O arrependimento cancela automaticamente os contratos acessórios (como garantia estendida ou seguro), sem custo;
- Registre a solicitação dentro do prazo e guarde o protocolo.

ATENÇÃO!

Em compras presenciais, a simples mudança de ideia não gera, em regra, direito legal de troca ou arrependimento. Se a loja física prometeu troca (por exemplo, "troca em 30 dias"), a promessa deve ser cumprida. Nada disso afasta os direitos relativos a vícios ou defeitos.

DICA DA COMISSÃO

Faça o pedido por canal oficial e conserve a confirmação de envio e o comprovante de devolução do produto.

BASE LEGAL

Art. 49 do CDC; Decreto nº 7.962/2013, art. 5º; STJ, REsp 1.340.604/RJ (custos de devolução a cargo do fornecedor).

8. ENTREGA E ATRASO

Na Black Friday, o volume de pedidos é maior, mas isso não autoriza o descumprimento do prazo prometido. O prazo de entrega deve ser informado antes da compra e passa a fazer parte da oferta.

- Deixar de estipular prazo para a entrega é prática abusiva;
- Atraso na entrega é descumprimento da oferta: o consumidor pode exigir a entrega, aceitar produto equivalente ou cancelar a compra com devolução integral e atualizada do valor pago, além de perdas e danos;
- Extravio e avaria no transporte são de responsabilidade do fornecedor, que responde pelos atos de seus prepostos e parceiros logísticos;
- No recebimento, confira a embalagem e o produto na presença do entregador, quando possível. Havendo avaria, registre a ressalva no comprovante de entrega e fotografe;
- Desconfie de "taxas extras" cobradas no momento da entrega: esse é um golpe comum.

DICA DA COMISSÃO

Guarde o print com o prazo de entrega prometido. Ele é a prova do atraso.

BASE LEGAL

Arts. 30, 31, 34, 35 e 39, XII, do CDC; Decreto nº 7.962/2013, art. 2º, V.

9. PRODUTO COM DEFEITO: GARANTIA LEGAL

Todo produto, com ou sem desconto, tem garantia legal. Ela não depende de termo escrito e não pode ser excluída nem reduzida pelo fornecedor. A garantia oferecida pelo fabricante (contratual) é complementar à legal, ou seja, soma-se a ela.

PRAZOS PARA RECLAMAR

- **30 dias** para produtos não duráveis (alimentos, cosméticos etc.);
- **90 dias** para produtos duráveis (eletrônicos, eletrodomésticos, roupas, móveis etc.);
- Vício aparente: o prazo começa na entrega. Vício oculto: começa quando o defeito aparecer;
- A reclamação formal comprovada ao fornecedor suspende a contagem do prazo até a resposta negativa.

O QUE FAZER

- Comunique o problema por escrito e guarde o protocolo;
- A loja e o fabricante respondem solidariamente: a loja não pode simplesmente mandar o consumidor "procurar a assistência técnica";
- O fornecedor tem até 30 dias para resolver o vício;

- Não resolvido nesse prazo, o consumidor escolhe entre: troca por outro produto em perfeitas condições; devolução imediata do valor pago, atualizado, sem prejuízo de perdas e danos; ou abatimento proporcional do preço;
- Se o produto for essencial ou se o conserto puder comprometer sua qualidade ou valor, o consumidor pode exigir essas alternativas de imediato.

ATENÇÃO!
Se o defeito causar acidente ou dano à saúde, à segurança ou ao patrimônio (por exemplo, um carregador que provoca incêndio), trata-se de fato do produto: o fabricante responde independentemente de culpa, e o prazo para buscar reparação é de 5 anos.

DICA DA COMISSÃO
Exija nota fiscal e termo de garantia. Sem eles, a garantia legal continua valendo, mas a prova fica mais difícil.

BASE LEGAL
Arts. 12, 18, 24, 25, 26, 27 e 50 do CDC.

10. MARKETPLACE E COMPRAS INTERNACIONAIS

MARKETPLACE: QUEM É RESPONSÁVEL?

Marketplaces reúnem vários vendedores em uma mesma plataforma digital. O consumidor continua protegido pelo CDC, mas a responsabilidade da plataforma depende de sua participação na cadeia de fornecimento e das circunstâncias do caso.

Quando participa da intermediação da venda, do pagamento, da entrega, da publicidade ou do atendimento, a plataforma integra a cadeia de consumo e pode responder solidariamente por falhas relacionadas à sua atuação. Não se deve presumir, porém, que toda plataforma responde automaticamente por qualquer problema.

- Verifique quem é o vendedor, seu CNPJ e como contatá-lo;
- Confira a reputação da loja e as avaliações de outros consumidores;
- Leia o preço total, o frete, o prazo de entrega e as regras de devolução;
- Guarde a identificação do pedido e os comprovantes de pagamento;
- Nunca feche negócio ou pague fora do ambiente da plataforma, ainda que o vendedor ofereça desconto.

COMPRAS EM SITES INTERNACIONAIS

- Desde maio de 2026, compras de até US$ 50 feitas em plataformas certificadas no Programa Remessa Conforme estão isentas do Imposto de Importação federal, mas continuam sujeitas ao ICMS estadual. Acima desse valor, há incidência do Imposto de Importação;
- O consumidor tem direito de saber, antes de pagar, o valor total com tributos incidentes. Confira o preço final no carrinho;
- Prefira plataformas que operam no Brasil, com CNPJ, atendimento em português e adesão ao Remessa Conforme;
- Produtos como celulares, carregadores e equipamentos de rede devem ter homologação da Anatel ou certificação do Inmetro. Produtos sem certificação podem ser retidos e oferecer risco;
- Os prazos de entrega e de devolução tendem a ser maiores. Leia a política de devolução antes de comprar.

DICA DA COMISSÃO

Prefira realizar a negociação e o pagamento pelos canais oficiais da plataforma: isso preserva as proteções da própria plataforma e a prova da compra.

BASE LEGAL

Arts. 2º, 3º, 6º, III, 7º, parágrafo único, 14, 18, 25, § 1º, e 34 do CDC, conforme o caso concreto; Decreto nº 7.962/2013; legislação tributária aplicável às remessas internacionais (Programa Remessa Conforme).

11. CUIDADO COM OS GOLPES!

Nem toda promoção é verdadeira. Em períodos de grande procura, criminosos utilizam sites clonados, perfis falsos, anúncios patrocinados fraudulentos, links e QR Codes maliciosos e mensagens que simulam o atendimento de empresas conhecidas.

SINAIS DE ALERTA

- Preço muito abaixo do praticado no mercado;
- Endereço do site com pequenas diferenças em relação ao oficial (letras trocadas, domínios estranhos);
- Pagamento aceito apenas por Pix ou boleto, para conta de pessoa física ou com nome diferente da loja;
- Links recebidos por SMS, e-mail, WhatsApp ou redes sociais sem que você tenha solicitado;
- Solicitação de senhas, códigos de autenticação, token ou dados do cartão por telefone ou mensagem;

- "Falsa central de atendimento" ou "falso funcionário do banco" pedindo transferência para "conta segura";
- Cobrança de "taxa de entrega" ou "taxa alfandegária" por link ou maquininha na porta de casa.

CAIU EM GOLPE COM PIX? AJA RÁPIDO

- Acesse o aplicativo do seu banco e use a opção de contestação no ambiente Pix (autoatendimento do Mecanismo Especial de Devolução – MED). Desde outubro de 2025, todos os bancos devem oferecer esse botão;
- O pedido pode ser feito em até 80 dias da transação, mas quanto mais cedo, maior a chance de ainda haver saldo para devolução;
- Com o MED 2.0, em vigor em 2026, o dinheiro pode ser rastreado mesmo após ser transferido para outras contas, e a devolução pode ocorrer em até 11 dias após a contestação, se houver recursos disponíveis;
- O MED serve para fraude, golpe e coerção. Não se aplica a desacordos comerciais (produto não entregue por loja legítima, por exemplo) nem a erro de digitação da chave Pix pelo próprio pagador;
- Registre boletim de ocorrência e guarde todas as provas.

RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Os bancos respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, quando relacionados ao risco da própria atividade (fortuito interno). A responsabilidade, contudo, é analisada caso a caso.

DICA DA COMISSÃO

Digite você mesmo o endereço oficial da loja, confira o destinatário do pagamento e nunca compartilhe senhas ou códigos de verificação.

BASE LEGAL

Arts. 6º, III, 14, 30 e 37 do CDC; Súmula 479 do STJ; Código Penal, arts. 155, § 4º-B, e 171, § 2º-A (fraude eletrônica, Lei nº 14.155/2021); Regulamento do Pix do Banco Central (Resolução BCB nº 1/2020 e alterações); Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

CAPÍTULO ESPECIAL.
Inteligência Artificial e Golpes Digitais

Ferramentas de inteligência artificial podem ser usadas para criar mensagens convincentes, imitar vozes, produzir vídeos manipulados (deepfakes) e simular perfis, lojas ou atendimentos oficiais. Na Black Friday, são comuns vídeos falsos de artistas, influenciadores ou executivos "anunciando" promoções inexistentes. O realismo do conteúdo não comprova sua autenticidade.

COMO SE PROTEGER

- Desconfie de áudios ou vídeos que solicitam transferências urgentes, mesmo quando parecem vir de alguém conhecido;
- Confirme pedidos de dinheiro por outro canal ou por ligação para um número já conhecido;
- Desconfie de anúncios com celebridades oferecendo descontos extraordinários: confira a promoção no site oficial da marca;
- Não clique em links enviados por supostos atendentes sem verificar a origem;
- Nunca informe códigos de autenticação, senhas ou dados bancários em conversas suspeitas;
- Denuncie o anúncio ou perfil fraudulento na própria plataforma e guarde o link e prints;

- Em caso de fraude, comunique imediatamente a instituição financeira, registre a ocorrência e preserve as provas.

Atendimentos legítimos também podem usar inteligência artificial. Pelo novo Decreto do SAC, isso é permitido, desde que o consumidor tenha garantida a opção de falar com uma pessoa em tempo real nos horários previstos.

DICA DA COMISSÃO

Antes de confiar em uma mensagem, confirme a identidade do remetente por um canal independente.

BASE LEGAL

CDC, conforme a relação de consumo (arts. 6º, III e IV, e 14); Lei nº 14.155/2021; Lei nº 13.709/2018 (LGPD); Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); Decreto nº 13.135/2026, art. 3º, § 3º; legislação penal aplicável.

12. SE HOUVER PROBLEMAS, O QUE FAZER?

Guarde todas as provas. Se houver atraso, cobrança indevida, defeito ou descumprimento da oferta, a documentação ajuda a resolver a reclamação e pode ser decisiva em um processo.

- Salve prints do anúncio, do preço, das condições de compra e do prazo de entrega (com data e hora);
- Guarde e-mails, mensagens, conversas e números de protocolo;
- Preserve comprovantes de Pix, boleto, cartão e a nota fiscal;
- Fotografe ou grave o produto em caso de avaria ou defeito, de preferência na abertura da embalagem;
- Registre por escrito o pedido de solução ao fornecedor.

PASSO A PASSO

1º – Contato com a empresa: use o SAC, o chat ou a ouvidoria e anote o protocolo. Lojas virtuais devem responder em até 5 dias.

2º – Reclamação formal: sem solução, registre reclamação no Consumidor.gov.br ou no Procon.

3º – Via judicial: persistindo o problema, procure o Juizado Especial Cível ou um(a) advogado(a) de sua confiança.

NOVIDADE 2026

O Decreto nº 13.135/2026 (novo Decreto do SAC) entra em vigor em 2 de novembro de 2026, revogando o Decreto nº 11.034/2022. Para setores regulados pelo governo federal (como telefonia, bancos, planos de saúde, companhias aéreas) e para serviços financeiros e de pagamento digitais (bancos digitais, fintechs, instituições de pagamento), prevê: atendimento humano das 8h às 20h, todos os dias; opção de falar com atendente e de cancelar em todos os níveis do menu; resposta às demandas em até 7 dias corridos; cancelamento com efeito imediato, independentemente de débitos em aberto; suspensão de cobrança indevida ou serviço não solicitado em até 48 horas; e envio do histórico do atendimento em até 5 dias úteis, quando solicitado.

COBRANÇA INDEVIDA

Quem paga quantia indevida tem direito à devolução em dobro do que pagou em excesso, com correção e juros, salvo engano justificável. Segundo o STJ, a devolução em dobro não depende de prova de má-fé, bastando que a cobrança contrarie a boa-fé objetiva.

DICA DA COMISSÃO

Uma boa prova vale mais do que uma boa memória. Organize os arquivos por compra e data.

BASE LEGAL

Art. 6°, III, VI, VII e VIII, e art. 42, parágrafo único, do CDC; Decreto nº 7.962/2013, art. 4°; Decreto nº 13.135/2026; STJ, EAREsp 676.608/RS (repetição em dobro).

13. ONDE BUSCAR AJUDA?

Se os seus direitos forem desrespeitados, procure orientação e os canais adequados para solucionar o problema.

- **Canais oficiais da empresa:** SAC, atendimento eletrônico e ouvidoria;
- **Consumidor.gov.br:** plataforma pública federal para reclamações contra empresas participantes, com acompanhamento on-line;
- **Procon/RN e Procons municipais (como o Procon Natal):** orientação, registro de reclamações e fiscalização das relações de consumo;
- **Procon da Assembleia Legislativa do RN:** atendimento e orientação ao consumidor;
- **Delegacia de Defesa do Consumidor (Decon/RN) e delegacias da Polícia Civil:** registro de ocorrências de crimes contra as relações de consumo e de golpes;
- **Banco Central:** registro de reclamação contra bancos e instituições de pagamento, após tentativa de solução com a própria instituição e sua ouvidoria;
- **Defensoria Pública do Estado do RN:** assistência jurídica gratuita a quem não pode pagar advogado;
- **Ministério Público do RN:** atuação em casos que atingem coletividades de consumidores;

- **Juizado Especial Cível:** causas de até 20 salários mínimos podem ser propostas sem advogado; acima disso, até 40 salários mínimos, com advogado;
- **Advogado(a) de sua confiança:** análise do caso e adoção das medidas cabíveis;
- **Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN:** ações educativas e institucionais de conscientização. Não substitui atendimento jurídico individual nem órgão de reclamações.

DICA DA COMISSÃO

Antes de reclamar, reúna nota fiscal, comprovantes, mensagens e protocolos. Consulte endereços e telefones atualizados nos sites oficiais de cada órgão.

BASE LEGAL

Arts. 4°, 5° e 105 do CDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor); Lei nº 9.099/1995, arts. 3º e 9º; Decreto nº 2.181/1997.

14. PRAZOS QUE VOCÊ PRECISA CONHECER

SITUAÇÃO	PRAZO	BASE LEGAL
Desistir de compra feita fora da loja física (internet, telefone, app)	7 dias, a contar do recebimento ou da contratação	Art. 49 do CDC
Resposta da loja virtual à demanda do consumidor	Até 5 dias	Decreto nº 7.962/2013, art. 4º
Resposta do SAC de setores regulados e serviços financeiros digitais	Até 7 dias corridos	Decreto nº 13.135/2026, art. 21
Suspensão de cobrança indevida ou serviço não solicitado (setores regulados)	Até 48 horas	Decreto nº 13.135/2026, art. 21, § 3º
Reclamar de vício em produto não durável	30 dias	Art. 26, I, do CDC
Reclamar de vício em produto durável	90 dias	Art. 26, II, do CDC
Prazo do fornecedor para sanar o vício	30 dias	Art. 18, § 1º, do CDC
Contestar Pix enviado em golpe (MED)	Até 80 dias da transação – mas aja imediatamente	Regulamento do Pix (BCB)
Ação de reparação por acidente de consumo (fato do produto)	5 anos	Art. 27 do CDC
Multa máxima por atraso de parcela	2% da prestação	Art. 52, § 1º, do CDC

15. CHECKLIST DA COMPRA SEGURA

ANTES DE COMPRAR

- Fiz uma lista e defini quanto posso gastar;
- Pesquisei o preço com antecedência e guardei o histórico;
- Conferi CNPJ, endereço e reputação da loja;
- Digitei o endereço do site, em vez de clicar em link recebido.

DURANTE A COMPRA

- Conferi o preço total, com frete, tributos e juros;
- Li o prazo de entrega e a política de troca e devolução;
- Recusei seguros e garantias estendidas que não quero;
- Conferi o nome e o CNPJ do recebedor antes de pagar com Pix ou boleto;
- Salvei prints do anúncio e o comprovante do pedido.

DEPOIS DA COMPRA

- Guardei nota fiscal, comprovantes e protocolos;
- Conferi o produto na entrega e registrei eventuais avarias;
- Sei que tenho 7 dias para desistir de compras on-line;
- Sei que tenho 30 ou 90 dias para reclamar de vícios.

16. MENSAGEM FINAL

CONSUMIR COM SEGURANÇA É EXERCER CIDADANIA.

A informação é a principal ferramenta para prevenir fraudes, evitar prejuízos e fortalecer relações de consumo mais justas. A Black Friday pode trazer oportunidades, desde que cada escolha seja feita com atenção e consciência.

- Antes de comprar, pesquise;
- Durante a compra, confira as condições da oferta;
- Depois da compra, conheça e exerça seus direitos.

A Comissão de Relações de Consumo da OAB/RN reafirma seu compromisso com a educação para o consumo, a cidadania e o respeito nas relações de consumo.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- **Lei nº 8.078/1990** – Código de Defesa do Consumidor;
- **Lei nº 14.181/2021** – Lei do Superendividamento (altera o CDC);
- **Decreto nº 7.962/2013** – Regulamenta o CDC quanto ao comércio eletrônico;
- **Decreto nº 13.135/2026** – Novo Decreto do SAC (vigência a partir de 2/11/2026; revoga o Decreto nº 11.034/2022);
- **Decreto nº 2.181/1997** – Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e sanções administrativas;
- **Lei nº 10.962/2004 e Decreto nº 5.903/2006** – Afixação e informação de preços;
- **Lei nº 13.455/2017** – Diferenciação de preços conforme prazo ou forma de pagamento;

- **Lei nº 14.155/2021** – Fraude eletrônica (altera o Código Penal);
- **Lei nº 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- **Lei nº 12.965/2014** – Marco Civil da Internet;
- **Lei nº 9.099/1995** – Juizados Especiais Cíveis e Criminais;
- **Resolução BCB nº 1/2020 e alterações** – Regulamento do Pix e Mecanismo Especial de Devolução (MED);
- **Súmula 479 do STJ** – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes de terceiros (fortuito interno);
- **STJ, REsp 1.340.604/RJ** – Custos de devolução no direito de arrependimento;
- **STJ, EAREsp 676.608/RS** – Repetição do indébito em dobro.

Informações atualizadas até outubro de 2026. Esta cartilha tem caráter educativo e informativo e não substitui a orientação jurídica individualizada.



OAB RIO GRANDE DO NORTE | ESA | Comissão de Relações de Consumo

Rua Nossa Senhora de Candelária, 3382 • Candelária • Natal/RN
(84) 4008-9400 • Site: oabrn.org.br • @oabrnoficial