ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

GUIA

01

GUIA PRÁTICO DO CONSUMIDOR

O que fazer quando uma empresa ou banco cobra algo que você não deve?

Cobrança indevida, nome negativado, empréstimo que você não contratou, compras desconhecidas no cartão e golpes: seus direitos, as provas que importam e o caminho para reaver o que é seu.

APRESENTAÇÃO

Antes de começar

Uma cobrança que você não reconhece costuma chegar acompanhada de insegurança: pagar para evitar dor de cabeça, ignorar ou reclamar? Este guia existe para que você tome essa decisão com informação, e não no susto.

O **Elias & Paro Sociedade de Advogados** é um escritório de atuação 100% digital, com base em São José dos Campos (SP), que atende pessoas e empresas nas áreas cível, consumidor, empresarial, imobiliária, trabalhista, previdenciária e de família e sucessões. Acreditamos que o cliente bem informado decide melhor, inclusive sobre quando vale ou não a pena levar um problema adiante.

Este é o primeiro de uma série de cinco guias sobre situações que, com frequência, levam pessoas e empresas a procurar orientação jurídica. Aqui tratamos das cobranças indevidas em sentido amplo: desde a tarifa que aparece na conta sem explicação até o empréstimo feito por terceiros em seu nome.

O que você vai encontrar

01 Entenda o problema
02 Quais são os seus direitos
03 O que a lei estabelece
04 O que os tribunais vêm decidindo
05 Exemplos práticos
06 O que fazer imediatamente
07 Quais documentos guardar
08 Quando procurar um advogado
09 Checklist
10 Como falar com o escritório

IMPORTANTE

Este material tem caráter exclusivamente informativo e educativo. Ele não constitui consulta jurídica e não substitui a análise individualizada do seu caso por um advogado. Cada situação tem particularidades (datas, documentos, contratos, valores) que podem mudar completamente a conclusão.

01

Entenda o problema

Cobrança indevida é toda exigência de pagamento de algo que você não deve, total ou parcialmente. Parece simples, mas ela aparece de muitas formas, e algumas são difíceis de perceber.

Há cobranças indevidas escancaradas, como uma dívida de um cartão que você nunca teve. E há as silenciosas: um seguro embutido na fatura, uma tarifa de pacote de serviços que você não pediu, um valor de parcela um pouco maior do que o combinado. Como são pequenas, muitas passam meses sem ser notadas e, somadas, viram um valor relevante.

As situações mais comuns

SITUAÇÃO	COMO COSTUMA APARECER
Dívida já paga	A empresa continua cobrando uma conta quitada, às vezes por falha na baixa do pagamento ou em acordo já cumprido.
Valor acima do devido	Juros, multas ou encargos fora do contrato, parcela recalculada sem explicação, reajuste que não foi combinado.
Serviço ou produto não contratado	Seguros, assistências, pacotes de tarifas, “clubes de vantagens”, serviços digitais na conta de celular ou internet.
Empréstimo não contratado	Crédito depositado na conta sem pedido, ou consignado descontado do salário ou da aposentadoria sem autorização.
Compras desconhecidas no cartão	Lançamentos que você não fez, geralmente após clonagem, vazamento de dados ou perda do cartão.
Fraude com seus dados	Abertura de conta, linha telefônica, cartão ou financiamento em seu nome por outra pessoa.
Negativação indevida	Seu nome é incluído no Serasa, SPC ou Boa Vista por dívida inexistente, já paga, sem aviso prévio, ou é mantido lá depois do pagamento.
Cobrança abusiva	Ligações insistentes, ameaças, constrangimento, contato com familiares, vizinhos ou colegas de trabalho para expor a dívida.

FIQUE ATENTO

Repare que a cobrança indevida não depende de você ter pago. Ser **cobrado** por algo que não deve já é um problema; **pagar** o que não devia abre caminho para pedir o dinheiro de volta; e ter o **nome negativado** por isso costuma ser a situação mais grave das três.

02

Quais são os seus direitos

Na relação com bancos, financeiras, operadoras e lojas, você é consumidor. E o consumidor tem uma proteção especial, justamente porque está em desvantagem diante de empresas que têm contratos prontos, sistemas e departamentos jurídicos.

Na prática, isso se traduz em direitos bem concretos:

- **Não pagar o que não deve.** A empresa precisa demonstrar a origem da dívida. Se não há contrato, autorização ou serviço prestado, não há cobrança legítima.
- **Receber informação clara.** Você tem direito a saber exatamente o que está sendo cobrado, de onde vem o valor e a ter cópia do contrato e das gravações de atendimento.
- **Ser cobrado com respeito.** Mesmo quem deve não pode ser exposto ao ridículo, ameaçado ou constrangido. A cobrança não pode envolver terceiros nem interferir no trabalho ou no descanso de forma abusiva.
- **Receber de volta o que pagou indevidamente,** com correção monetária e juros. Em muitos casos, **em dobro** (veja o capítulo 4).
- **Ser avisado antes de ter o nome negativado,** para ter a chance de pagar ou contestar.
- **Ter o nome limpo rapidamente após pagar.** Quitada a dívida, cabe ao credor providenciar a retirada do registro em prazo curto (em regra, cinco dias úteis).
- **Ser indenizado** quando a cobrança indevida causa um dano real, como a negativação do nome.
- **Não ter que provar tudo sozinho.** Quando a versão do consumidor é verossímil ou ele tem dificuldade de produzir a prova, o juiz pode transferir à empresa o dever de provar que a cobrança é correta.

MITO	VERDADE
“Se eu não reclamar logo, perco o direito.”	Existem prazos, mas em regra eles são de anos, não de dias. Ainda assim, quanto antes você agir, mais fácil é reunir provas e reduzir o prejuízo.
MITO	VERDADE
“Produto que chegou sem eu pedir, eu tenho que pagar ou devolver.”	Produto ou serviço enviado sem solicitação equivale a amostra grátis. Não há obrigação de pagar.
MITO	VERDADE
“O golpe foi feito por terceiros, então o banco não tem nada com isso.”	Fraudes ligadas às operações bancárias fazem parte do risco da atividade do banco. Em muitas situações, ele responde pelo prejuízo, mesmo sem ter agido com intenção.

03
O que a lei estabelece

Você não precisa decorar leis para se proteger, mas vale saber de onde vêm os seus direitos. Isso ajuda a conversar com a empresa em pé de igualdade.

Código de Defesa do Consumidor

É a principal lei sobre o tema. Entre outras regras, ele determina que:

- o consumidor cobrado de forma indevida que **pagou** tem direito à devolução **em dobro** do que pagou a mais, com correção e juros, salvo quando a empresa demonstrar um engano justificável;
- na cobrança de dívidas, o consumidor não pode ser exposto ao ridículo nem submetido a constrangimento ou ameaça;
- a inclusão em cadastro de inadimplentes deve ser **comunicada por escrito** ao consumidor antes de ser feita;
- o consumidor tem acesso às informações que existem sobre ele nesses cadastros e pode exigir a correção do que estiver errado;
- o fornecedor responde pelos danos causados por falhas no serviço **independentemente de culpa**, ou seja, não é preciso provar que a empresa agiu de propósito ou com descuido;
- enviar produto ou fornecer serviço sem solicitação é prática abusiva, e o consumidor não fica obrigado a pagar.

Código Civil

Prevê que quem cobra judicialmente uma dívida **já paga** pode ser obrigado a pagar ao devedor o dobro do que cobrou. É uma regra útil também fora das relações de consumo.

Lei do Superendividamento

Reforçou o dever de as instituições financeiras informarem com clareza o custo do crédito e de avaliarem com responsabilidade a concessão de empréstimos, além de criar mecanismos para renegociar dívidas em bloco quando o consumidor não consegue mais pagá-las sem comprometer o mínimo para viver.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Garante que você saiba quais dados seus uma empresa tem e como os usa. Quando há fraude com seus dados pessoais, essa lei também ajuda a responsabilizar quem não os protegeu adequadamente.

Regras do Banco Central

O Banco Central regula o funcionamento dos bancos e oferece ferramentas úteis ao cidadão, como o **Registrato** (que mostra empréstimos, contas e chaves Pix em seu nome) e o canal de reclamações contra instituições financeiras. Também criou o mecanismo de contestação de Pix em casos de golpe, que hoje pode ser acionado pelo próprio aplicativo do banco.

04
O que os tribunais vêm decidindo

A lei dá o ponto de partida; os tribunais definem, na prática, como ela é aplicada. Estes são os entendimentos que mais pesam nos casos de cobrança indevida.

Devolução em dobro não depende de provar má-fé

Durante muito tempo se discutiu se o consumidor precisava provar que a empresa agiu de má-fé para receber em dobro. O Superior Tribunal de Justiça pacificou o tema: basta que a cobrança seja **contrária à boa-fé**, isto é, que a empresa tenha cobrado algo indevido sem uma justificativa razoável para o erro. A empresa só escapa do dobro se demonstrar um engano realmente justificável.

Um detalhe: esse entendimento vale de forma mais ampla para cobranças feitas **a partir de 2021**. Para pagamentos anteriores, a análise pode ser diferente, o que reforça a importância de olhar as datas de cada cobrança.

Negativação indevida gera dano moral, sem precisar provar sofrimento

Quando alguém tem o nome incluído indevidamente em cadastro de inadimplentes, os tribunais entendem que o dano moral é **presumido**. Não é preciso demonstrar que perdeu um financiamento ou que passou vergonha: a própria negativação injusta já atinge a reputação e o crédito da pessoa.

Exceção: quem já tinha outra negativação legítima

Se a pessoa já tinha outra anotação **regular** no cadastro, a regra geral é que a nova negativação indevida não gera indenização por dano moral, embora ela continue com o direito de exigir o cancelamento. Por isso é importante verificar o histórico completo do CPF antes de qualquer medida.

O aviso prévio é responsabilidade do cadastro

A comunicação antes da negativação deve ser enviada pelo órgão que mantém o cadastro (Serasa, SPC, Boa Vista), e basta que seja remetida ao endereço do consumidor; não se exige aviso de recebimento.

Bancos respondem por fraudes de terceiros

Os tribunais entendem que fraudes e golpes praticados por terceiros em operações bancárias fazem parte do **risco da atividade** do banco. Por isso, empréstimos, compras e transferências fraudulentas costumam ser de responsabilidade da instituição. Cada vez mais, as decisões também observam se o banco deveria ter identificado operações **fora do perfil** do cliente (vários Pix seguidos de valor alto, empréstimo contratado e transferido em minutos).

Há exceções: quando fica comprovado que a culpa foi exclusivamente do cliente, por exemplo, ao entregar voluntariamente senha e cartão a um estranho, o banco pode não ser responsabilizado. Essa análise é feita caso a caso.

Cobrança indevida, por si só, nem sempre gera indenização

Receber uma cobrança errada, sem pagar e sem ter o nome negativado, costuma ser tratado como **mero aborrecimento**. A situação muda quando há insistência, constrangimento, exposição a terceiros, descontos em verbas de natureza alimentar (salário e aposentadoria) ou quando o consumidor perde muito tempo tentando resolver um problema que a empresa criou. Alguns tribunais chamam este último caso de **desvio produtivo** do consumidor.

Empréstimo consignado não contratado

Descontos em aposentadoria ou salário referentes a empréstimo que a pessoa não contratou costumam levar ao cancelamento do contrato e à devolução dos valores descontados. Quando o dinheiro chegou a ser depositado na conta, o normal é que ele seja devolvido ou compensado, para que ninguém enriqueça indevidamente.

05

Exemplos práticos

Os casos abaixo são ilustrativos e foram criados para mostrar como as regras funcionam no dia a dia. Nomes e situações são fictícios.

a A tarifa que ninguém pediu

O QUE HOUVE Marta percebeu, revisando extratos antigos, que há dois anos paga mensalmente um "pacote de serviços" e um seguro que nunca contratou.

COMO A LEI VÊ Sem contrato ou autorização, a cobrança é indevida. Marta pode pedir o cancelamento e a devolução dos valores, em dobro para as cobranças em que não houver engano justificável.

CAMINHO Reunir extratos, pedir ao banco a cópia do suposto contrato e protocolar a reclamação. Se o banco não resolver, buscar a via judicial.

b Nome sujo por dívida já paga

O QUE HOUVE João fez um acordo com a operadora de telefonia e pagou tudo. Meses depois, teve o crédito negado na loja: o nome continuava negativado pela mesma dívida.

COMO A LEI VÊ Quitada a dívida, a empresa deveria ter retirado o registro em poucos dias. A manutenção indevida pode gerar indenização por dano moral.

CAMINHO Guardar o acordo e os comprovantes, tirar a consulta do CPF com data e exigir a exclusão imediata, inclusive por medida urgente na Justiça, se necessário.

c O consignado que apareceu no benefício

O QUE HOUVE O Sr. Antônio, aposentado, notou um desconto mensal no benefício referente a um empréstimo que nunca pediu. O valor foi depositado na conta dele sem aviso.

COMO A LEI VÊ Sem contratação válida, o empréstimo deve ser cancelado e os descontos, devolvidos. O valor depositado, em regra, é devolvido ou abatido.

CAMINHO Não gastar o valor depositado, consultar o extrato do benefício e o Registrato, reclamar no banco e na plataforma do INSS e avaliar a ação judicial.

d Compras desconhecidas no cartão

O QUE HOUVE	Carla recebeu a fatura com cinco compras on-line que não fez, somando valor alto. O cartão estava com ela o tempo todo.
COMO A LEI VÊ	Fraudes com cartão fazem parte do risco do serviço. A administradora deve estornar os valores e não pode negativar Carla por eles.
CAMINHO	Bloquear o cartão, contestar formalmente as compras com protocolo, registrar boletim de ocorrência e guardar a fatura e as respostas da empresa.

e A cobrança que virou constrangimento

O QUE HOUVE	Ricardo passou a receber dezenas de ligações por dia de uma assessoria de cobrança, que também procurou a chefe dele para “avisar” da dívida, que ele contestava.
COMO A LEI VÊ	Mesmo que houvesse dívida, expor o consumidor a terceiros e cobrá-lo de forma abusiva é proibido e pode gerar indenização.
CAMINHO	Registrar ligações (prints do histórico), guardar mensagens, pedir que a colega relate o contato por escrito e notificar a empresa.

06
O que fazer imediatamente

Os primeiros dias depois de descobrir o problema são os mais importantes. Siga esta ordem sempre que possível.

01 **Não ignore e não pague no impulso.**
Ignorar pode levar à negativação; pagar sem analisar pode dificultar a discussão depois. Se precisar pagar para evitar um prejuízo maior (como o corte de um serviço essencial), guarde o comprovante e registre por escrito que paga sob protesto.

02 **Registre tudo desde o primeiro momento.**
Prints com data e hora, e-mails, faturas, extratos. Comece uma pasta só para isso, no celular ou no computador.

03 **Se houver fraude, bloqueie.**
Bloqueie o cartão, troque senhas, avise o banco pelos canais oficiais e registre boletim de ocorrência (pode ser feito pela delegacia eletrônica).

04 **Golpe por Pix? Conteste pelo aplicativo do banco.**
O Banco Central criou um mecanismo de devolução para golpes e fraudes com Pix, que pode ser acionado no próprio aplicativo. Quanto mais rápido, maior a chance de o dinheiro ainda estar na conta do golpista. O prazo para pedir é limitado, então faça isso no mesmo dia, se puder.

05 **Confira o que existe em seu nome.**
Consulte o Registrato, do Banco Central, para ver empréstimos e contas, e as consultas gratuitas de CPF do Serasa, SPC e Boa Vista. Salve tudo em PDF com a data.

06 **Fale com a empresa por escrito e anote protocolos.**
Use o SAC e, sem solução, a Ouvidoria. Peça o cancelamento, o estorno e a cópia do contrato ou das gravações. Anote número de protocolo, data e nome do atendente.

07 **Use os canais oficiais de reclamação.**
Consumidor.gov.br, Procon e, no caso de bancos, o canal de reclamações do Banco Central. Além de muitas vezes resolver, tudo isso vira prova de que você tentou.

08 **Busque orientação antes de assinar qualquer acordo.**
Propostas de "acordo" podem incluir a renúncia a direitos, como a devolução em dobro ou a indenização.

CUIDADO COM O Ggolpe DO FALSO ADVOGADO

Golpistas têm se passado por advogados, escritórios ou até pelo Judiciário, dizendo que você tem "um valor a receber" e pedindo um pagamento para liberá-lo. **Desconfie sempre.** Confirme a informação diretamente com o seu advogado, pelos contatos que você já conhece, e nunca faça pagamentos para "liberar" indenizações.

07

Quais documentos guardar

Em cobranças indevidas, quem tem documento tem argumento. Guarde tudo, mesmo o que parecer irrelevante agora.

DOCUMENTO	POR QUE É IMPORTANTE
Faturas, boletos e extratos	Mostram exatamente o que foi cobrado e o que foi pago, e quando.
Comprovantes de pagamento	Essenciais para pedir a devolução, sobretudo em dobro, e para provar a quitação.
Contrato, termo de acordo ou proposta	Permitem comparar o que foi combinado com o que está sendo cobrado.
Protocolos de atendimento	Comprovam que você tentou resolver e que a empresa sabia do problema.
E-mails, mensagens e cartas	Registram promessas, negativas e a forma como a cobrança foi feita.
Prints de tela	Úteis para aplicativos e sites. Capture a tela inteira, com data, hora e, se possível, o endereço da página.
Consulta do CPF com data	Prova a negativação, quem a fez, o valor e desde quando.
Relatório do Registrato	Mostra empréstimos, contas e chaves Pix registrados em seu nome.
Boletim de ocorrência	Fundamental em casos de fraude, golpe, clonagem e uso indevido de dados.
Histórico de ligações	Demonstra a insistência ou o horário abusivo das cobranças.
Prova do prejuízo	Crédito negado, compra recusada, financiamento não aprovado: peça por escrito ou registre.

DICA PRÁTICA

Organize os arquivos em uma única pasta, nomeando cada um com a data no início (por exemplo, “2026-03-15 fatura cartão.pdf”). Isso economiza tempo e torna a análise do seu caso muito mais rápida e precisa.

08
Quando procurar um advogado

Nem toda cobrança indevida precisa virar processo. Muitas se resolvem com uma reclamação bem feita. Mas há sinais claros de que vale buscar orientação profissional.

Procure orientação quando

- o seu nome foi negativado por algo que você não deve;
- existe empréstimo, conta ou cartão em seu nome que você não contratou;
- há descontos no salário ou na aposentadoria que você não autorizou;
- você perdeu dinheiro em fraude ou golpe e o banco negou a devolução;
- a empresa não resolveu depois das reclamações no SAC, na Ouvidoria ou nos órgãos de defesa do consumidor;
- os valores envolvidos são altos ou as cobranças se repetem há muito tempo;
- a cobrança envolve ameaças, exposição ou constrangimento;
- a empresa propôs um acordo e você não sabe se ele é vantajoso.

O que um advogado pode fazer por você

- analisar os documentos e dizer, com franqueza, se há ou não um bom caminho;
- calcular corretamente os valores, incluindo a devolução em dobro, quando cabível;
- enviar uma notificação extrajudicial formal, que muitas vezes resolve sem processo;
- negociar com a empresa em seu nome;
- propor a ação judicial e pedir medidas urgentes, como a retirada imediata do nome dos cadastros ou a suspensão de descontos.

> **E O JUIZADO ESPECIAL?**
>
> Causas de menor valor podem ser levadas ao Juizado Especial Cível, e nas mais simples é possível entrar sem advogado. Ainda assim, a orientação profissional costuma fazer diferença na forma de pedir, nas provas apresentadas e no cálculo dos valores, sobretudo quando a empresa tem um departamento jurídico estruturado do outro lado.

09
Checklist

Imprima ou salve esta página e marque cada item conforme avança.

Assim que perceber o problema

- [ ] Não paguei no impulso (ou paguei sob protesto e guardei o comprovante)
- [ ] Bloqueei cartões e troquei senhas, em caso de fraude
- [ ] Contestei o Pix pelo aplicativo do banco, em caso de golpe
- [ ] Registrei boletim de ocorrência, em caso de fraude ou golpe

Provas

- [ ] Faturas e boletos
- [ ] Extratos bancários
- [ ] Comprovantes de pagamento
- [ ] Contrato ou acordo
- [ ] Prints com data e hora
- [ ] E-mails e mensagens
- [ ] Consulta do CPF com data
- [ ] Relatório do Registrato
- [ ] Histórico de ligações
- [ ] Prova do prejuízo sofrido

Reclamações

- [ ] Reclamei no SAC e anotei o protocolo
- [ ] Reclamei na Ouvidoria e anotei o protocolo
- [ ] Registrei no Consumidor.gov.br, no Procon ou no Banco Central
- [ ] Guardei todas as respostas da empresa

Próximo passo

- [ ] Organizei tudo em uma única pasta, com datas
- [ ] Não assinei acordo sem entender o que estou renunciando
- [ ] Busquei orientação jurídica para avaliar o meu caso

ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

10 · COMO FALAR COM O ESCRITÓRIO

Isso aconteceu com você?

Cada situação tem características próprias. Se quiser entender como essas regras se aplicam ao seu caso, fale com a nossa equipe. Atendemos de forma 100% digital, com a mesma proximidade de um atendimento presencial.

APONTE A CÂMERA E FALE PELO WHATSAPP

WHATSAPP	(12) 98142-4418
E-MAIL	contato@eliasparo.com.br
SITE	eliasparo.com.br
INSTAGRAM	@eliasparo.advogados
LINKEDIN	Elias & Paro Sociedade de Advogados

Material de caráter informativo e educativo, elaborado pelo Elias & Paro Sociedade de Advogados. Não constitui consulta jurídica nem substitui a análise individualizada de cada caso. As informações refletem a legislação e o entendimento dos tribunais na data da edição (2026) e podem sofrer alterações. É permitido compartilhar este guia na íntegra, sem alterações e com a indicação da fonte.