MODELO INFORMATIVO. Preencha os campos destacados em amarelo, apague as instruções em itálico e confira tudo antes de enviar. Use só em causas de até 20 salários mínimos (R$ 32.420 em 2026), se você tem 18 anos ou mais e se a empresa tem CNPJ no Brasil. Este modelo não substitui a análise do seu caso por um advogado.

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE [CIDADE]/[UF]

[NOME COMPLETO], **[nacionalidade]**, **[estado civil]**, **[profissão]**, inscrito(a) no CPF sob o nº **[CPF]**, RG nº **[RG]**, residente em **[endereço completo, com CEP]**, e-mail **[e-mail]**, telefone/WhatsApp **[telefone]**, vem apresentar

PEDIDO INICIAL

(ação de obrigação de fazer com restituição de valores *e indenização por danos morais, se for pedir*)

contra **[NOME DA EMPRESA NO BRASIL]**, inscrita no CNPJ sob o nº **[CNPJ]**, com endereço em **[endereço da empresa no Brasil]**, pelos fatos e razões a seguir.

1. DOS FATOS

Conte em ordem de datas, com frases curtas. Exemplo: quando criou a conta, o nome de usuário (nick) e o ID; quanto gastou em jogos, itens e moedas; quando a conta foi bloqueada e o que a mensagem dizia; o que você pediu ao suporte e os números dos protocolos; o que a empresa respondeu; se reclamou no Procon ou no consumidor.gov.br e o resultado.

Em **[data]**, o(a) autor(a) criou a conta **[nick e ID da conta]** no jogo **[nome do jogo]**, fornecido pela ré. Desde então, gastou **[R$ valor]** em **[jogos, itens, moedas ou passes]**, conforme os comprovantes anexos.

Em **[data]**, a conta foi bloqueada com a mensagem **[texto da mensagem]**, sem indicação clara da regra violada nem da prova.

O(a) autor(a) pediu explicações ao suporte da ré nos protocolos **[números dos protocolos]**, sem solução. *Se houver, acrescente:* Também registrou reclamação no **[Procon ou consumidor.gov.br]** sob o nº **[número]**, com a resposta **[resumo da resposta]**.

2. DO DIREITO

A relação entre as partes é de consumo: o(a) autor(a) é consumidor(a) e a ré é fornecedora de serviços (Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º e 3º).

O consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre o serviço (art. 6º, III). Bloquear a conta sem informar o motivo e a prova viola esse direito.

Como os registros do sistema e do anti-cheat estão só com a ré, cabe a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII).

Cláusulas dos termos de uso que permitam bloquear a conta sem explicação colocam o consumidor em desvantagem exagerada e são nulas (art. 51, IV).

3. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, o(a) autor(a) pede:

a) a citação da ré para comparecer à audiência de conciliação;

b) a inversão do ônus da prova, para que a ré apresente os registros e a prova que motivaram o bloqueio;

c) *escolha um ou os dois* que a ré reative a conta **[nick e ID]** com todos os itens, no prazo fixado pelo juízo, sob pena de multa diária; e/ou a restituição de **[R$ valor]** pagos em jogos e itens, com correção monetária;

d) *opcional* a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de **[R$ valor]**.

Dá-se à causa o valor de **[R$ valor total]** *some o que pede de volta e a indenização; até R$ 32.420, 20 salários mínimos em 2026*.

4. DAS PROVAS

Junta os documentos abaixo e protesta por todos os meios de prova admitidos:

1. print do aviso de bloqueio, com a data;
2. protocolos e respostas do suporte;
3. comprovantes de compra de jogos, itens e moedas;
4. histórico da conta e e-mails da empresa;
5. **[reclamação no Procon ou no consumidor.gov.br, se houver]**;

Modelo informativo publicado em modusadvocacia.com.br. Não substitui a análise do caso por um advogado.

6. documento de identidade, CPF e comprovante de residência.

Termos em que pede deferimento.

[Cidade], **[data]**.

_____

[NOME COMPLETO]

CPF **[CPF]**

Modelo informativo publicado em modusadvocacia.com.br. Não substitui a análise do caso por um advogado.