

# Direitos do consumidor da compra à reclamação



**10** temas para entender  
e participar com consciência

Ofertas, garantias, cobranças e caminhos de solução

ORGANIZAÇÃO

Régys Borges da Silveira

1ª EDIÇÃO · 2026

# Antes de começar

Uma entrega atrasou, um produto apresentou problema ou surgiu uma cobrança? A Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor, oferece regras para examinar a relação e organizar uma reclamação. O percurso distingue situações que costumam ser confundidas.

## O que você vai encontrar

- 01 Primeiro identifique a relação de consumo
- 02 A oferta precisa ser clara e pode vincular o fornecedor
- 03 Troca por preferência e problema no produto são distintos
- 04 Garantia legal e contratual se complementam
- 05 Arrependimento tem hipótese e prazo próprios
- 06 Cobrança indevida exige examinar pagamento e circunstâncias
- 07 Uma reclamação precisa de documentos e pedido claro
- 08 Assinatura e teste gratuito precisam de condições claras
- 09 Cancelar exige um pedido que possa ser acompanhado
- 10 Conhecer a regra ajuda a escolher o próximo passo

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

## 01

# Primeiro identifique a relação de consumo

O enquadramento depende das partes e da atividade contratada.

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| <b>Partes</b>        | Quem vende e quem compra?      |
| <b>Objeto</b>        | Produto ou serviço?            |
| <b>Enquadramento</b> | Qual relação foi estabelecida? |

O Código de Defesa do Consumidor define consumidor, fornecedor, produto e serviço nos arts. 2º e 3º. Esses conceitos orientam o enquadramento, inclusive quando a oferta circula por plataforma digital.

Nem toda compra entre particulares nem toda divergência contratual recebe automaticamente o mesmo tratamento. Identifique quem oferece profissionalmente, quem contrata e qual é o objeto, sem decidir apenas pelo nome do aplicativo usado.

Exemplo hipotético: Uma pessoa compara uma loja e uma venda ocasional entre vizinhos. Antes de invocar a mesma regra, descreve as relações.

## Identifique as partes, a oferta e o objeto.

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 2º, 3º e 6º](#)

## 02 A oferta precisa ser clara e pode vincular o fornecedor

Informação objetiva permite comparar promessa e cumprimento.

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| <b>Oferta</b>   | O que foi prometido? |
| <b>Contrato</b> | O que foi aceito?    |
| <b>Entrega</b>  | O que foi cumprido?  |

Os arts. 30 e 31 tratam da informação da oferta e de sua vinculação. Preço, características, quantidade, condições e riscos não devem ser substituídos por uma promessa vaga de publicidade.

Guarde a oferta e o comprovante da contratação. Se houver recusa em cumprir, o art. 35 prevê alternativas; a providência depende do fato e da opção cabível. Não conclua que qualquer erro de anúncio tem solução idêntica.

Exemplo hipotético: A entrega prometida diverge do combinado. O consumidor reúne anúncio, confirmação e contato com o fornecedor.

**Compare o que foi oferecido com o que foi contratado.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 6º, III, 30, 31 e 35](#)

## 03 Troca por preferência e problema no produto são distintos

Mudar de preferência e encontrar um vício exigem análises diferentes.

|                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| <b>Preferência</b> | Mudança de escolha    |
| <b>Oferta</b>      | Política anunciada    |
| <b>Vício</b>       | Problema de adequação |

Arrependimento, tamanho inadequado e vício do produto não têm necessariamente a mesma regra. O art. 18 disciplina vícios de qualidade e quantidade e as alternativas em suas condições.

Na compra presencial, não presume direito geral de trocar um produto sem problema apenas por mudar de gosto. Uma política de troca oferecida deve ser examinada como compromisso do fornecedor; direitos por vício continuam sendo questão própria.

Exemplo hipotético: Uma loja anuncia troca por tamanho. O comprador conserva as condições dessa política e o comprovante.

**Descreva se houve preferência, descumprimento ou vício.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 18, 30, 35 e 49](#)

## 04 Garantia legal e contratual se complementam

A proteção legal não depende apenas de um termo entregue pela loja.

|                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| <b>Legal</b>      | Independente de certificado |
| <b>Contratual</b> | Complementa a proteção      |
| <b>Prazo</b>      | Hipótese e marco inicial    |

O art. 24 estabelece garantia legal de adequação, independentemente de termo expresso. O art. 50 determina que a garantia contratual é complementar à legal e deve constar em termo escrito.

Os prazos para reclamar de vício aparente são, em regra, de 30 dias para não duráveis e 90 para duráveis, conforme o art. 26. Para vício oculto, o marco é sua evidência. Esses prazos não são uma promessa geral de vida útil ou troca imediata.

Exemplo hipotético: O problema só se revela depois de algum uso. O consumidor registra quando percebeu e procura o enquadramento correto.

**Separe tipo de garantia e prazo da reclamação.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 24, 26 e 50](#)

# 05 Arrependimento tem hipótese e prazo próprios

A contratação fora do estabelecimento tem regra específica de desistência.

|                   |                                    |
|-------------------|------------------------------------|
| <b>Modalidade</b> | Fora do estabelecimento?           |
| <b>Contagem</b>   | Qual marco se aplica?              |
| <b>Registro</b>   | Como a desistência foi comunicada? |

O art. 49 prevê desistência em sete dias nas contratações fora do estabelecimento comercial, contados da assinatura ou do recebimento, segundo a situação. Compras pela internet entram nesse contexto de contratação a distância.

Não converta essa regra em direito irrestrito de desistir de qualquer contrato em qualquer momento. Registre a comunicação dentro do prazo e consulte particularidades do serviço ou produto quando houver dúvida sobre aplicação.

Exemplo hipotético: Uma compra remota chega à casa. A pessoa avalia a desistência, registra o pedido e conserva os comprovantes.

**Confira modalidade de contratação, data e registro do pedido.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — art. 49, caput e parágrafo único](#)

# 06 Cobrança indevida exige examinar pagamento e circunstâncias

Cobrança errada e pagamento indevido não são o mesmo acontecimento.

|                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| <b>Cobrança</b>  | O que foi exigido?            |
| <b>Pagamento</b> | O que saiu da conta?          |
| <b>Resposta</b>  | Qual correção foi solicitada? |

O art. 42 proíbe exposição ao ridículo, constrangimento e ameaça na cobrança. Seu parágrafo único trata de devolução em dobro do que foi pago em excesso, com ressalva para engano justificável.

Receber cobrança e efetuar pagamento indevido não são o mesmo fato. A aplicação da devolução e seus requisitos deve considerar as circunstâncias e a interpretação jurídica; não prometa dinheiro em dobro para toda mensagem de cobrança errada.

Exemplo hipotético: Um serviço aparece duas vezes na fatura. A pessoa distingue a cobrança duplicada dos valores efetivamente pagos.

**Confira origem, pagamento e fundamento da contestação.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 42, 42-A e 43](#)

# 07 Uma reclamação precisa de documentos e pedido claro

Documentos e um pedido claro ajudam o atendimento do consumidor.

|                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| <b>Fato</b>      | Datas e descrição       |
| <b>Documento</b> | Oferta e comprovantes   |
| <b>Pedido</b>    | Qual solução é buscada? |

O direito à informação e à reparação está entre as proteções do art. 6º. Para formular um pedido, organize contrato, oferta, comprovantes, datas e protocolos, compartilhando apenas os dados necessários.

Procure os canais oficiais do fornecedor e o Procon do estado ou município. Se precisar de assistência jurídica, confira o atendimento da Defensoria Pública ou de profissional habilitado. Competência e critérios de atendimento variam. Uma reclamação documentada facilita o exame, mas não garante deferimento.

Exemplo hipotético: O consumidor descreve o atraso, anexa a confirmação e pede uma providência com resposta registrada.

**Faça um pedido verificável e acompanhe o protocolo.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — art. 6º, III, VI, VII e VIII](#)

# 08 Assinatura e teste gratuito precisam de condições claras

Confira o que acontece ao terminar o teste e como a cobrança se repete.

|                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| <b>Oferta</b>    | Qual é o período gratuito? |
| <b>Cobrança</b>  | Qual valor e frequência?   |
| <b>Renovação</b> | Como conferir e cancelar?  |

O Código de Defesa do Consumidor protege informação e vinculação da oferta. O Decreto nº 7.962/2013 exige informação sobre condições integrais da contratação eletrônica e disponibilização do contrato. Antes de aceitar uma assinatura, confira fornecedor, valor, periodicidade, duração do teste e condição de renovação. Uma chamada de gratuidade não explica sozinha o que foi contratado.

Como organização prática, guarde a oferta e anote a data em que o teste termina, o valor posterior e o canal de cancelamento. Verifique se a cobrança é administrada pelo próprio fornecedor ou por uma loja de aplicativos. Não presuma que toda renovação seja proibida, que o silêncio resolva uma cobrança contestada ou que qualquer serviço tenha o mesmo reembolso. Se as condições não estiverem claras, peça esclarecimento antes de confirmar.

Exemplo hipotético: Joana encontra um teste sem cobrança inicial. Antes de aceitar, procura a duração, o preço seguinte e quem administrará a assinatura; conserva a oferta.

## Registre término do teste, preço, renovação e canal responsável.

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 6º, III, 30, 31, 46 e 51](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Comércio eletrônico — arts. 2º e 4º](#)

# 09 Cancelar exige um pedido que possa ser acompanhado

Desinstalar um aplicativo e encerrar uma assinatura são atos diferentes.

|                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| <b>Pedido</b>      | Canal da contratação     |
| <b>Confirmação</b> | Data, efeito e protocolo |
| <b>Cobrança</b>    | Comparar e contestar     |

A ajuda do Google Play informa que desinstalar o aplicativo não cancela a assinatura gerenciada pela loja. Esse exemplo não define o procedimento de todas as plataformas. Identifique onde a contratação é administrada e use o canal oficial correspondente. No comércio eletrônico, o Decreto nº 7.962/2013 prevê atendimento para cancelamento e confirmação do recebimento da demanda.

Guarde data, protocolo e confirmação; confira quando o encerramento produzirá efeito e se haverá cobrança referente a período já contratado. Se surgir nova cobrança, compare os documentos e peça esclarecimento ou correção, sem presumir devolução automática. No Consumidor.gov.br, confira se a empresa participa e os requisitos de acesso; a plataforma usa conta gov.br prata ou ouro. O Procon local oferece outro caminho, conforme seu atendimento. Reclamação não é decisão judicial nem condição universal para buscar assistência jurídica.

Exemplo hipotético: Paulo remove o aplicativo, mas encontra uma cobrança. Confere a assinatura na loja responsável, registra o cancelamento e contesta a cobrança com os comprovantes.

## Guarde a confirmação e confira cobranças e respostas posteriores.

[Acessar a fonte \[4\]: Assinaturas no Google Play — Cancelar uma assinatura; desinstalação e efeitos](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Comércio eletrônico — art. 4º, V e VI; distinguir arrependimento do art. 5º](#) • [Acessar a fonte \[3\]: Consumidor.gov.br — Como funciona; empresas participantes e acesso](#)

# 10

## Conhecer a regra ajuda a escolher o próximo passo

Cada providência deve corresponder ao problema e ao prazo aplicável.

|                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| <b>Regra</b>   | Qual hipótese?              |
| <b>Prova</b>   | Qual documento?             |
| <b>Caminho</b> | Qual órgão ou procedimento? |

Reconstrua a situação: relação, oferta, problema, prazo, registro e resposta. Esse roteiro evita misturar sete dias de arrependimento com prazo de reclamação de vício ou duração de garantia contratual.

A lei também prevê cláusulas abusivas e acesso à proteção administrativa e judicial. Se uma solução proposta envolver renúncia ou compromisso difícil de cumprir, compreenda o alcance antes de aceitar e procure orientação quando necessário.

Exemplo hipotético: Uma mensagem promete indenização automática. O leitor pede o dispositivo e verifica se o fato corresponde à hipótese legal.

**Use a norma aplicável junto com os documentos do caso.**

[Acessar a fonte \[2\]: Código de Defesa do Consumidor — arts. 6º, 26, 49, 50 e 51](#)

# Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm). Acesso em: 27 out. 2026.
- [2] BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 18 out. 2026.
- [3] BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Como Funciona**. Consumidor.gov.br, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [4] GOOGLE. **Cancelar, pausar ou modificar uma assinatura no Google Play**. Ajuda do Google Play, [s.d.]. Disponível em: <https://support.google.com/googleplay/answer/7018481?hl=pt-BR>. Acesso em: 27 out. 2026.

# Sobre esta cartilha

## Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**  
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**  
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**  
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

## Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

## O que esta seleção permite concluir

Regras gerais de consumo e assinaturas de serviços; relações especiais e casos concretos exigem análise. Prazos dependem da hipótese. Não promete troca, indenização, cancelamento ou reembolso automático. Exemplo de plataforma não vale para todo fornecedor. Exemplos fictícios.

Recorte editorial: 27 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

---

### Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 27 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

---

# A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

**Explore os livros →**

**livros.regys.com.br**



## Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.