

GUIA PRÁTICO · CONSUMIDOR 2026

Direito de arrependimento

Os 7 dias que a lei te dá para desistir de uma compra — e como usar esse direito na prática.

Antônio Carlos Brandão Júnior
Advogado · OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br

Você pode desistir. Sem justificar nada.

Comprou pela internet, pelo telefone ou fora da loja física e se arrependeu? O Código de Defesa do Consumidor garante o chamado **direito de arrependimento**: você pode desistir da compra em até 7 dias, receber todo o valor de volta — e **não precisa dar nenhuma explicação**.

A razão de existir é simples: quando você compra à distância, não teve a chance de ver, tocar ou experimentar o produto. A lei te dá esse prazo para fazer isso em casa.

7 dias corridos

Contados do recebimento do produto
ou da assinatura do contrato,
o que ocorrer por último.

Ponto que gera muita confusão: o prazo conta do **recebimento**, não da compra. Se você comprou no dia 1º e o produto chegou no dia 10, os 7 dias começam a correr no dia 10.

QUANDO SE APLICA

Onde vale — e onde não vale

O direito de arrependimento existe para compras feitas **fora do estabelecimento comercial**. Essa é a chave para entender os limites.

Tem direito

- ✓ Compra em site ou app
- ✓ Compra por telefone
- ✓ Compra por catálogo
- ✓ Venda em domicílio
- ✓ Compra por WhatsApp
- ✓ Contratação online de serviço

Não tem (em regra)

- ✗ Compra na loja física
- ✗ Produto feito sob medida
- ✗ Serviço já totalmente prestado
- ✗ Bem consumido/usado
- ✗ Alguns perecíveis
- ✗ Conteúdo digital já acessado

Por que a loja física fica de fora

Na loja física você viu o produto, testou, avaliou. A lei entende que não houve a “surpresa” que justifica o arrependimento. Isso não impede que a loja ofereça troca por política própria — muitas oferecem —, mas aí é cortesia comercial, não obrigação legal.

COMO EXERCER

O passo a passo, do jeito certo

O erro mais comum é comunicar a desistência apenas por telefone e não guardar prova. Faça assim:



Comunique por escrito — sempre

E-mail, chat com registro, formulário do site ou WhatsApp servem. O importante é ter **prova da data** em que você comunicou. Ligação telefônica sem protocolo anotado é o caminho mais rápido para uma discussão depois.

A devolução não pode custar nada a você

O frete de devolução, quando o consumidor exerce o arrependimento, é ônus do fornecedor. Cobrar do consumidor por isso contraria o próprio sentido do direito.

O reembolso deve ser integral

Valor do produto e do frete que você pagou. A devolução deve ser imediata e com correção monetária, quando aplicável. Se pagou com cartão, o estorno costuma aparecer na fatura seguinte.

O que escrever para a loja

Você não precisa justificar o motivo. Mas precisa ser claro e registrar a data. Um texto curto assim resolve:

“Venho, por meio desta, exercer o **direito de arrependimento** previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, referente ao pedido nº _____, realizado em ____/____/____ e recebido em ____/____/____.

Solicito a devolução integral do valor pago, incluindo o frete, bem como as orientações para a devolução do produto, cujo custo é de responsabilidade do fornecedor.

Aguardo confirmação e número de protocolo desta solicitação.”

E se a loja recusar?

Recusa dentro do prazo legal é descumprimento. O caminho é o mesmo de qualquer conflito de consumo: registre no **Consumidor.gov.br** (a empresa é obrigada a responder), guarde toda a comunicação, e se ainda assim não resolver, o Juizado Especial Cível é acessível — em causas de até 20 salários mínimos você nem precisa de advogado.

PARA FECHAR

Direito que não se conhece, não se usa

O arrependimento é um dos direitos mais simples e menos exercidos do consumidor brasileiro. Muita gente aceita um “não” da loja simplesmente por não saber que a lei está do seu lado — e que não precisa justificar nada.

Guarde a data do recebimento, comunique por escrito e mantenha o protocolo. Com isso, sua posição é sólida.

Antes de fechar qualquer compra online

- ☒ Anote a data em que o produto chegou
- ☒ Guarde a embalagem até decidir
- ☒ Confira a política de devolução do site
- ☒ Comunique sempre por escrito
- ☒ Peça e anote o número de protocolo

A loja recusou a devolução?

Se você exerceu o direito no prazo e a empresa não devolveu o valor, isso é descumprimento — e há caminho. Fale com um advogado.

advogadonet.com.br

WhatsApp: (11) 98016-7263

Aviso: material exclusivamente informativo e educacional. Não constitui consultoria jurídica individual nem garantia de resultado. Cada caso depende das circunstâncias concretas, das provas disponíveis e da legislação vigente. Para orientação sobre a sua situação específica, consulte um advogado.

Antônio Carlos Brandão Júnior — OAB/SP 261.269
advogadonet.com.br