RAPHAEL ARAUJO
ADVOCACIA CIVIL, TRABALHISTA E CRIMINAL

GUIA GRATUITO

Black Friday 2026: como desistir da compra e cobrar a entrega

Ao terminar, você vai saber em quantos dias pode desistir de uma compra feita pela internet, como pedir o cancelamento do jeito certo, o que fazer quando o produto não chega e quais papéis guardar.

Dr. Raphael Araujo · Advogado · OAB/SP 537.366
WhatsApp **(11) 98178-4696** · raphaelaraujo.adv.br
Rua Francisco Marengo, 2029B, sala 4 · Tatuapé · São Paulo/SP

A Black Friday de 2026 cai em 27 de novembro. Muita gente compra com pressa e depois descobre que tem direito de desistir — mas descobre tarde. Este guia explica, em linguagem simples, o que a lei garante, qual é o prazo e o que você precisa guardar para provar o que pediu. Ele vale para compras feitas pela internet, pelo telefone e pelo aplicativo.

1. O direito de arrependimento: o que é e quando ele existe

Se você comprou fora da loja — pela internet, pelo telefone, pelo aplicativo ou na sua casa — a lei te dá 7 dias para desistir. Você não precisa dar motivo. O produto não precisa ter defeito nenhum. Pode ser só porque você mudou de ideia.

Isso está no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990). O texto da lei diz: "O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio."

Repare em duas coisas. A primeira: o prazo começa na assinatura do contrato ou no dia em que você recebe o produto. A segunda: a lei fala em 7 dias e não diz "dias úteis". Então não conte com dias a mais e não deixe para o último dia. Se decidiu devolver, peça logo.

- Vale para: site, aplicativo, telefone, catálogo, venda na porta de casa.
- Prazo: 7 dias.
- Começa a contar: na assinatura do contrato ou no recebimento do produto.
- Motivo: não precisa. Nem defeito.

2. O que NÃO está coberto

Compra feita dentro da loja física não tem esse direito de 7 dias. Você viu o produto, pegou na mão, escolheu ali. Nesse caso vale a política de troca daquela loja — que é uma liberalidade do lojista, não uma obrigação da lei.

Por isso, antes de comprar na loja, pergunte: quantos dias tem para trocar? Troca por outro produto ou devolve o dinheiro? Precisa estar na embalagem? E peça isso por escrito, no verso da nota ou em um papel com o nome e a assinatura de quem atendeu.

Atenção para não confundir: desistir da compra (artigo 49) é uma coisa. Produto com defeito é outra, e aí a loja física também responde. Produto com defeito está explicado no item 5 deste guia.

- Loja física, produto sem defeito: vale a política de troca do lojista.
- Site, app ou telefone: valem os 7 dias da lei.
- Comprou pelo site e retirou na loja? O contrato foi feito fora do estabelecimento. Guarde a confirmação do pedido feita pelo site.

3. Passo a passo do pedido de cancelamento

Esse é o passo que decide a história depois. Pedido por telefone, sem registro, costuma virar a sua palavra contra a da empresa. Peça por escrito.

Faça nesta ordem:

- 1. Use o mesmo caminho da compra. Se comprou pelo site ou pelo app, peça o cancelamento pelo site ou pelo app (chat, formulário, "meus pedidos"). O Decreto 7.962/2013, artigo 5º, § 1º, diz que o consumidor pode exercer o arrependimento pela mesma ferramenta usada para contratar.
- 2. Escreva uma frase clara: "Venho exercer o direito de arrependimento do pedido nº ____, recebido em __/__/2026, com base no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, e solicito a devolução integral do valor pago."
- 3. Anote a data e a hora em que enviou.
- 4. Guarde o número do protocolo. Sem protocolo, você não tem prova do pedido.
- 5. Tire print da conversa inteira, da tela do pedido e da página de rastreio.
- 6. Se usou e-mail, não apague nada: nem o que enviou, nem a resposta automática.
- 7. Se a loja mandar você ligar, ligue, mas depois repita o pedido por escrito, citando o protocolo da ligação.

4. A devolução do dinheiro

Desistindo dentro do prazo, o dinheiro tem que voltar. O parágrafo único do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor diz: "Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados."

Em palavras simples: volta tudo, de imediato e corrigido. Inclui o que você pagou de frete para receber. Você não é obrigado a aceitar vale-compra, crédito na loja ou

cupom no lugar do dinheiro.

Se pagou no cartão, há regra específica. O Decreto 7.962/2013, artigo 5º, § 3º, diz que o fornecedor deve comunicar imediatamente a instituição financeira ou a administradora do cartão para que a compra não seja lançada na fatura ou, se já foi lançada, para que o valor seja estornado.

E se a compra tinha um seguro, uma garantia estendida ou um financiamento amarrado? O § 2º do mesmo artigo diz que o arrependimento faz cair também os contratos acessórios, sem nenhum custo para você.

- Devolução: de imediato e monetariamente atualizada (art. 49, parágrafo único, CDC).
- Frete pago para receber: entra na devolução.
- Cartão: a loja deve comunicar a administradora para não lançar ou estornar (Decreto 7.962/2013, art. 5º, § 3º).
- Seguro ou garantia estendida vendidos junto: caem também, sem ônus (art. 5º, § 2º).

5. Não chegou na data prometida, oferta não cumprida ou produto com defeito

O prazo de entrega que apareceu na tela faz parte do contrato. O artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor diz que toda informação ou publicidade suficientemente precisa "obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado". Por isso o print do anúncio vale tanto.

Se a empresa não cumpre o que anunciou — não entrega na data, muda o preço depois, entrega outro produto —, o artigo 35 te dá três caminhos, e a escolha é sua: exigir que cumpram o que foi anunciado; aceitar outro produto equivalente; ou desfazer a compra, com devolução do valor pago monetariamente atualizado e mais perdas e danos.

Produto com defeito é outro assunto, com outros prazos. Pelo artigo 26, o direito de reclamar por defeito aparente caduca em 30 dias para produto não durável (um alimento, por exemplo) e em 90 dias para produto durável (televisão, celular, geladeira), contados da entrega efetiva. Reclamou? A loja ou a assistência tem até 30 dias para resolver (artigo 18, § 1º). Se não resolver nesse prazo, você escolhe: outro produto igual em perfeitas condições, o dinheiro de volta corrigido, ou desconto no preço.

Em que ordem agir quando o produto não chega: primeiro registre por escrito no atendimento da loja e pegue o protocolo; guarde o print do prazo prometido; dê um

prazo curto e claro por escrito (por exemplo, 48 horas para informar a nova data); e só então leve para os canais externos do item 6.

- Anúncio e prazo de entrega: fazem parte do contrato (art. 30, CDC).
- Oferta não cumprida: exigir o cumprimento, aceitar outro equivalente ou desfazer com dinheiro de volta corrigido e perdas e danos (art. 35, CDC).
- Defeito aparente: reclame em até 30 dias (produto não durável) ou 90 dias (produto durável), contados da entrega (art. 26, CDC).
- Defeito: a empresa tem até 30 dias para consertar (art. 18, § 1º, CDC).

6. Onde reclamar — e em que ordem

Comece pela própria empresa, por escrito. Em loja virtual, o Decreto 7.962/2013, artigo 4º, obriga o fornecedor a manter atendimento eletrônico que permita resolver dúvida, reclamação, suspensão e cancelamento, e a confirmar imediatamente o recebimento do seu pedido, pelo mesmo meio que você usou. O parágrafo único do mesmo artigo diz que a resposta deve ser encaminhada ao consumidor em até cinco dias.

Não resolveu? Vá para os canais públicos. O consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito, do Governo Federal: você precisa de conta gov.br nível prata ou ouro, a empresa reclamada precisa ser cadastrada, ela tem 10 dias para responder e você tem 20 dias para avaliar se foi resolvido. O site deixa claro que ele não substitui o Procon.

O Procon atende também quem não quer usar a internet, inclusive pessoalmente. Procure o Procon da sua cidade ou do seu estado. E guarde o protocolo de cada canal que usar: ele é a prova da data em que você reclamou.

Observação para quem comprou serviço de telefonia, internet, banco, cartão ou outro setor regulado: as regras do SAC mudaram. O Decreto 11.034/2022 foi revogado pelo Decreto 13.135/2026. Nas regras novas, há atendimento humano das 8h às 20h, sete dias por semana (art. 12, § 1º, e art. 14, § 1º), protocolo de atendimento (art. 18), resposta às demandas não urgentes em até sete dias corridos e providências em até 48 horas em caso de cobrança indevida ou serviço não solicitado (art. 21), além de cancelamento com efeitos imediatos (art. 20, § 1º, II). Esse decreto alcança setores regulados e serviços financeiros digitais — não é a regra geral de toda loja virtual.

- 1º: atendimento da própria empresa, por escrito, com protocolo (resposta em até 5 dias no e-commerce — Decreto 7.962/2013, art. 4º, parágrafo único).
- 2º: Procon da sua cidade ou estado.
- 3º: consumidor.gov.br — empresa responde em 10 dias, você avalia em 20 dias.
- 4º: Juizado Especial Cível, para causas de menor valor.
- Em todos: guarde o número do protocolo e a data.

7. Linha do tempo para não perder a data

Use esta linha do tempo como referência da sua compra de Black Friday.

Aviso: este material é informativo e de caráter geral. Ele não substitui a análise de um caso concreto, que depende dos documentos, das datas e do que foi efetivamente contratado.

Raphael Araujo Advocacia — OAB/SP 537.366.

- 27/11/2026 (Black Friday) — No momento da compra: print do anúncio, do preço, do prazo de entrega e da confirmação do pedido.
- Dia da assinatura do contrato ou do recebimento do produto — Começa a contar o prazo de 7 dias do artigo 49 do CDC.
- Até o 7° dia — Envie o pedido de arrependimento por escrito e guarde o protocolo. Não deixe para o último dia.
- Depois do pedido — A devolução é de imediato e monetariamente atualizada. No cartão, a loja deve comunicar a administradora para não lançar ou estornar.
- Em até 5 dias — Prazo para a loja virtual responder sua demanda (Decreto 7.962/2013, art. 4°, parágrafo único).
- Passou o prazo de entrega prometido — Registre por escrito e escolha um dos caminhos do artigo 35 do CDC.
- Até 30 dias (não durável) ou 90 dias (durável) da entrega — Prazo para reclamar de defeito aparente (art. 26 do CDC).
- Reclamação no consumidor.gov.br — Empresa responde em 10 dias; você avalia em 20 dias.
- Para ler mais no site do escritório: https://raphaelaraujo.adv.br/comprou-pela-internet-e-se-arrependeu-entenda-como-funciona-o-prazo-de-sete-dias/ | https://raphaelaraujo.adv.br/compra-online-que-nao-chegou-saiba-quais-sao-seus-direitos/ | https://raphaelaraujo.adv.br/a-empresa-mudou-a-oferta-depois-da-compra-saiba-quando-o-anuncio-deve-ser-cumprido/ | https://raphaelaraujo.adv.br/produto-com-defeito-entenda-quando-exigir-troca-reparo-ou-devolucao/

Checklist: o que separar e conferir

☐ Nota fiscal ou comprovante de compra (arquivo em PDF ou print).

☐ Confirmação do pedido enviada pelo site, pelo app ou por e-mail, com o número do pedido.

☐ Print do anúncio com o preço e o prazo de entrega prometido.

☐ Pedido de cancelamento por escrito, com a data e a hora em que foi enviado.

☐ Número do protocolo de cada atendimento — da loja, do Procon e do consumidor.gov.br.

☐ Extrato do pagamento: fatura do cartão, comprovante do Pix ou do boleto.

☐ Print da página de rastreio mostrando que a entrega não aconteceu.

☐ Guarde tudo em uma pasta só, no celular ou no computador, com o nome da loja e a data.

Erros que fazem perder o direito

- Deixar passar os 7 dias. O prazo é curto e começa na assinatura do contrato ou no recebimento do produto. Pedir no 8º dia já é fora do prazo do artigo 49.
- Pedir o cancelamento só por telefone e não guardar o protocolo. Sem registro, fica a sua palavra contra a da empresa.
- Achar que a compra na loja física também tem 7 dias. Ali vale a política de troca do lojista.
- Aceitar vale-compra ou crédito na loja quando o direito é receber o dinheiro de volta, de imediato e corrigido.
- Apagar as conversas, os e-mails e o print do anúncio depois que a loja promete resolver. É justamente essa prova que sustenta a reclamação depois.

Ficou com dúvida no seu caso?

Vale conversar com um advogado quando o prazo foi cumprido e a empresa simplesmente não devolve o dinheiro, quando a cobrança continua aparecendo na fatura depois do cancelamento, quando o produto não chega e a loja deixa de responder, ou quando o valor envolvido é alto e você não sabe por onde começar. Também vale quando o caso tem documento, contrato ou cláusula que você não conseguiu entender. Cada caso depende das datas e dos documentos, e só a análise dos papéis mostra o caminho possível. Se quiser tirar uma dúvida sobre o seu caso, o escritório atende pelo WhatsApp. Raphael Araujo Advocacia — OAB/SP 537.366.

Falar no WhatsApp do escritório

Fontes oficiais:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d13135.htm
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm
https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1
https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor

Material informativo, atualizado em 04/11/2026. Não substitui a análise individual de cada caso por advogado.