RAPHAEL ARAUJO
ADVOCACIA CIVIL, TRABALHISTA E CRIMINAL

GUIA GRATUITO

Compra online que não chegou: o que fazer, passo a passo

Ao terminar, você vai saber provar que o prazo foi descumprido, escolher entre os três caminhos do Código de Defesa do Consumidor e registrar a reclamação do jeito certo.

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 loja prometeu uma data. A data passou e o produto não chegou. Isso não é azar nem "problema da transportadora": o prazo anunciado faz parte da oferta e entra no contrato. Este guia mostra o caminho completo — como achar o prazo prometido, como escolher entre receber o produto, trocar ou pegar o dinheiro de volta, e como reclamar deixando rastro. Leia com o celular do lado para já ir separando os prints.

Passo 1: confirme se o prazo foi realmente descumprido

Antes de reclamar, você precisa saber qual prazo a loja prometeu. E o prazo que vale não é o que o atendente diz agora, no telefone. É o que estava escrito quando você comprou.

O artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) diz que toda informação suficientemente precisa obriga a loja e integra o contrato. O Decreto 7.962/2013, que trata do comércio eletrônico, reforça no art. 6º que as condições da oferta têm de ser cumpridas, com entrega dentro dos prazos anunciados.

Cuidado com dois prazos que parecem iguais e não são. "Prazo de postagem" ou "prazo de separação" é o tempo que a loja leva para despachar. "Prazo de entrega" é até chegar na sua mão. O que conta para você é o prazo de entrega.

Dias úteis não incluem sábado, domingo e feriado. Se a loja prometeu "até 10 dias úteis", conte apenas os dias de semana, começando no dia seguinte à confirmação do pagamento.

Se a loja mudou a data depois da compra, a data antiga não desaparece. A promessa original continua valendo como prova — por isso o print feito na hora da compra é tão importante.

- No site: a página do produto e a tela de fechamento do pedido mostram o prazo e o frete escolhido. Tire print com a data e a hora do celular visíveis.
- No e-mail: procure por "pedido confirmado", "pagamento aprovado" ou "pedido enviado". Esses e-mails normalmente trazem a previsão de entrega. Não apague nenhum.
- No app da loja: abra "Meus pedidos", toque no pedido e fotografe a tela com a previsão e o status.
- No comprovante de pagamento: confirme a data em que o pagamento foi aprovado, porque é daí que o prazo costuma começar a contar.
- No rastreio: status parado há dias, "objeto devolvido ao remetente" ou "endereço não localizado" são provas fortes. Salve todas as telas.

Passo 2: os três caminhos do artigo 35 — e quem escolhe é você

Quando a loja não cumpre a oferta, o artigo 35 do CDC abre três caminhos. A lei diz que são alternativos e à livre escolha do consumidor. Ou seja: a loja não decide no seu lugar.

Repare num detalhe que muita gente não sabe: você não precisa provar defeito nenhum. O prazo descumprido já basta.

Caminho 1 — exigir o cumprimento forçado: a loja entrega o que anunciou, nas condições anunciadas. Serve quando você ainda quer aquele produto, naquele preço.

Caminho 2 — aceitar outro produto equivalente: equivalente é de mesma qualidade e mesmo valor, sem você pagar diferença. Serve quando o item acabou no estoque e você quer resolver logo.

Caminho 3 — desfazer a compra: você cancela e recebe de volta a quantia que adiantou, monetariamente atualizada, além de perdas e danos. Devolução é do valor total pago, inclusive o frete — em dinheiro, na mesma forma de pagamento.

- Ainda quero o produto, mesmo atrasado → caminho 1. Exija a entrega por escrito, com prazo curto e protocolo.
- Quero resolver logo e aceito algo parecido → caminho 2. Confirme por escrito que não haverá cobrança de diferença.
- Perdi a confiança ou a data já era (presente, viagem, festa) → caminho 3. Cancele e peça todo o dinheiro de volta, corrigido.
- O atraso me causou prejuízo concreto (tive de comprar outro às pressas, paguei juros) → caminho 3, e registre esse prejuízo com comprovantes.
- O produto chegou, mas errado, incompleto ou com defeito → a regra aqui é outra: é vício do produto (arts. 18 e 26 do CDC), com prazo de 30 dias para a loja resolver.

Atraso na entrega não é o mesmo que arrependimento de 7 dias

Essa confusão é comum e faz gente perder direito. São duas situações diferentes, com regras diferentes.

Arrependimento (art. 49 do CDC): você comprou fora da loja física — internet, telefone, app — e simplesmente mudou de ideia. Tem 7 dias para desistir, contados da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto. Não precisa dar motivo nem apontar erro da loja.

Atraso na entrega (arts. 30 e 35 do CDC): a loja descumpriu o que prometeu. Aqui não existe prazo de 7 dias para você reclamar. Seu direito nasce no dia em que a data prometida passa.

Por isso, se o produto nem chegou, você não está "arrependido". Você está exigindo o que foi prometido. Não deixe o atendente tratar seu caso como "devolução de 7 dias": nesse enquadramento errado você pode acabar pagando frete de devolução que não é seu e perder a correção do valor.

No arrependimento, o parágrafo único do art. 49 garante que os valores pagos sejam devolvidos de imediato e monetariamente atualizados. E o Decreto 7.962/2013 (art. 5º, § 3º) manda a loja comunicar imediatamente a administradora do cartão, para que a compra não seja lançada na fatura ou seja estornada.

- Mudei de ideia e o produto já chegou → arrependimento: 7 dias contados do recebimento.
- Mudei de ideia e o produto ainda não chegou → também pode desistir; o prazo conta do recebimento, então ele ainda não começou a correr contra você.
- O produto não chegou na data prometida → artigo 35: três caminhos, sem prazo de 7 dias.
- O produto chegou com defeito → vício do produto: a loja tem até 30 dias para sanar (art. 18, § 1º), e aí você escolhe entre trocar, receber o dinheiro ou abater o preço.

Passo 3: reclame com protocolo — SAC, consumidor.gov.br, Procon

Sem protocolo, a conversa não existiu. Protocolo é o número do atendimento. Peça sempre, de preferência por escrito, e anote data, hora, canal e nome de quem atendeu.

Na loja online: o Decreto 7.962/2013 obriga a manter atendimento eletrônico para dúvida, reclamação, suspensão e cancelamento (art. 4º, V) e a responder a sua demanda em até cinco dias (art. 4º, parágrafo único). É esse o prazo que você cobra de uma loja virtual comum.

Houve mudança recente nas regras do SAC: o Decreto 13.135/2026 (publicado no Diário Oficial da União de 13/10/2026, em vigor desde 2 de novembro de 2026) substituiu o decreto anterior. Ele garante protocolo de atendimento (art. 18), resposta em até sete dias corridos (art. 21) e atendimento humano das 8h às 20h, sete dias por semana (arts. 12 e 14). Atenção ao alcance: pelo art. 1º, parágrafo único, ele se aplica aos fornecedores de setores regulados pelo governo federal e aos serviços financeiros,

não a toda loja virtual. Marketplaces e aplicativos de entrega têm regra própria no art. 2º, de apresentar seus modelos de atendimento à Senacon.

Esse mesmo decreto permite que a empresa use procedimentos automatizados e inteligência artificial na triagem, desde que você possa pedir atendimento em tempo real por pessoa humana (arts. 3º, § 3º, e 4º, VIII). Então insista: falar com uma pessoa é um direito seu.

consumidor.gov.br: é serviço público e gratuito, monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça. Para registrar, é preciso conta gov.br nível prata ou ouro. A empresa cadastrada tem até 10 dias para responder, contados do registro, e depois você tem até 20 dias para avaliar se foi resolvido ou não. A empresa precisa estar cadastrada na plataforma; quando não está, o próprio site orienta a procurar Procons, Defensoria Pública ou Juizado Especial Cível.

Procon: registra a reclamação e chama a empresa a se explicar. Vale abrir mesmo que você já tenha reclamado na loja — o histórico pesa. No Procon-SP há atendimento pelo site, além do presencial.

Juizado Especial Cível: pela Lei 9.099/1995, atende causas de até 40 salários mínimos (art. 3º, I) — em 2026, com o salário mínimo de R$ 1.621,00 fixado pelo Decreto 12.797/2025, isso dá R$ 64.840,00. Em causas de até 20 salários mínimos (R$ 32.420,00) a parte pode comparecer pessoalmente; acima desse valor, a assistência de advogado é obrigatória (art. 9º). O acesso em primeiro grau não depende de pagamento de custas (art. 54).

- 1º) SAC da loja: peça protocolo e um prazo por escrito.
- 2º) consumidor.gov.br: registre com os prints, o número do pedido e os protocolos.
- 3º) Procon: anexe ou leve tudo, inclusive o que a loja respondeu.
- 4º) Juizado Especial Cível ou ação judicial: quando os canais acima não resolverem.

Roteiro de reclamação pronto para copiar e colar

Use o texto abaixo nos três canais — SAC da loja, consumidor.gov.br e Procon. Preencha as lacunas, mantenha o tom objetivo e não deixe de fora nenhuma data.

"Pedido nº _____, feito em ___/___/_____ no site ou app _____, no valor de R$ _____, pago por _____ (cartão, Pix ou boleto)."

"No momento da compra, a loja informou prazo de entrega de _____ dias, com previsão para ___/___/_____. Tenho o print da página com esse prazo e o e-mail de confirmação do pedido."

"O produto não foi entregue até hoje, ___/___/_____. Já procurei a empresa em ___/___/_____ (protocolo _____) e em ___/___/_____ (protocolo _____), sem solução."

"O prazo de entrega informado integra a oferta e o contrato, nos termos do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor. Diante do descumprimento, exerço a opção do art. 35 do CDC e escolho: ( ) a entrega imediata do produto anunciado; ( ) a substituição por produto equivalente, sem cobrança de diferença; ( ) o cancelamento da compra, com devolução integral do valor pago, monetariamente atualizado, inclusive o frete."

"Informo que não aceito cupom, voucher, desconto futuro ou crédito na plataforma em substituição à devolução em dinheiro. Peço resposta por escrito, com número de protocolo e prazo definido."

"Dados para a devolução: _____ (chave Pix, conta bancária ou estorno no cartão). Anexo: print da página com o prazo, confirmação do pedido, comprovante de pagamento e histórico de atendimento."

- No consumidor.gov.br, cole o texto no campo de descrição e anexe os arquivos (aceita imagem e PDF).
- No Procon, o mesmo texto serve; se for atendimento presencial, leve duas cópias impressas e peça o protocolo na sua.
- No chat ou e-mail da loja, mande o texto inteiro de uma vez e peça confirmação de recebimento.
- Guarde sempre o que você enviou e o que a loja respondeu. Print de chat também vale como registro.

Se a loja só oferecer cupom, crédito ou uma data nova

Isso acontece muito, e você não é obrigado a aceitar. O art. 35 do CDC fala em restituição da quantia antecipada, monetariamente atualizada. Isso é dinheiro de volta, não crédito para gastar na mesma loja.

Cupom, voucher, crédito na plataforma, desconto na próxima compra e "bônus de frete grátis" só valem se você quiser. Se aceitar, o seu dinheiro deixa de ser seu e fica preso na loja, muitas vezes com prazo de validade.

Deixe a recusa por escrito, em uma frase: "Não aceito crédito, cupom ou voucher. Exerço a opção do art. 35 do CDC e peço a devolução do valor pago, corrigido, na mesma forma de pagamento."

Se a loja quiser remarcar a entrega, você pode aceitar — mas registre por escrito a nova data e deixe claro que aceitar uma remarcação não significa desistir de cancelar depois, caso a nova data também seja descumprida.

Se a loja disser que a culpa é da transportadora, lembre do óbvio: quem você contratou foi a loja. O combinado é com ela. Depois ela se resolve com a transportadora.

E se a loja simplesmente parar de responder? Isso também é informação útil: registre as tentativas, com data e hora, e siga para o consumidor.gov.br e o Procon. O silêncio da empresa aparece no histórico dessas plataformas.

Cobrança no cartão: quando dá para contestar e como pedir

Se você pagou no cartão e a compra não chegou, é possível pedir a contestação da cobrança (muitos bancos chamam de "chargeback"). Não é automático: o banco abre uma análise com a bandeira e a loja é chamada a se manifestar.

Um aviso honesto: não existe um prazo único em lei para contestar compra no cartão. Esse prazo vem do contrato do seu banco e das regras da bandeira, e varia de um para outro. Então ligue para o seu banco e pergunte qual é o prazo antes de deixar o tempo passar.

No caso de arrependimento, aí sim a regra é expressa: o Decreto 7.962/2013 (art. 5º, § 3º) determina que a loja comunique imediatamente a instituição financeira ou a administradora do cartão, para que a transação não seja lançada na fatura ou seja estornada.

Se o valor continuar sendo cobrado depois de a loja confirmar o cancelamento, isso é cobrança indevida. O art. 42, parágrafo único, do CDC prevê que quem foi cobrado em quantia indevida tem direito a receber o dobro do que pagou em excesso, com correção monetária e juros legais, salvo engano justificável.

Pagou por Pix ou boleto? Não existe contestação como no cartão. A devolução precisa ser pedida à loja e, se não vier, cobrada pelos canais de reclamação e, se necessário, na Justiça. Guarde o comprovante com o identificador da transação.

- Ligue ao banco ou abra o app e peça "contestação de compra não recebida". Anote o protocolo.
- Tenha em mãos: data da compra, valor exato, nome que aparece na fatura e número do pedido.
- Envie ao banco o print do prazo prometido, a confirmação do pedido e os protocolos da loja.
- Pergunte se haverá crédito provisório na fatura e se a parcela continua sendo cobrada durante a análise.
- Pague a parte da fatura que você não está contestando, para não gerar juros, e confirme com o banco como fazer isso.

- Acompanhe as faturas seguintes: se o estorno não aparecer no prazo informado, reclame de novo e peça novo protocolo.

Checklist: o que separar e conferir

☐ Print da página do produto e da tela de fechamento do pedido, com o prazo de entrega e a data e hora visíveis.

☐ E-mail ou tela de confirmação do pedido, com número do pedido e previsão de entrega.

☐ Comprovante de pagamento: fatura do cartão, comprovante de Pix ou boleto quitado.

☐ Nota fiscal, se já tiver sido emitida pela loja.

☐ Todas as telas do rastreio, inclusive os status parados e as mensagens de devolução ao remetente.

☐ Protocolo de cada contato, com data, hora, canal usado e nome do atendente.

☐ Prints completos do chat e dos e-mails trocados com a loja, sem recortes.

☐ Uma lista simples de datas: data da compra, data prometida, data de cada reclamação e data de cada resposta.

Erros que fazem perder o direito

- Reclamar só por telefone e não pedir o protocolo. Sem número de atendimento, a empresa sustenta que você nunca reclamou.
- Aceitar cupom ou crédito na plataforma pensando que é a única saída. A escolha entre entrega, produto equivalente e dinheiro de volta é sua, não da loja.
- Apagar e-mails, prints e conversas depois de "resolver no chat". Se o acordo não for cumprido, a prova foi embora com a limpeza da caixa de entrada.
- Deixar o caso ser registrado como arrependimento de 7 dias quando, na verdade, é atraso na entrega. Esse enquadramento errado pode fazer você pagar frete de devolução e perder a correção do valor.
- Esperar meses para agir. Quanto mais tempo passa, mais difícil fica provar o prazo prometido e mais arriscado é perder o prazo de contestação do cartão.

Ficou com dúvida no seu caso?

Vale procurar um advogado quando o valor envolvido é alto, quando a loja já descumpriu o acordo mais de uma vez, quando o atraso gerou prejuízo concreto (você teve de comprar outro produto às pressas, perdeu uma viagem, pagou juros no cartão), quando a cobrança continua depois do cancelamento confirmado ou quando o seu nome foi negativado por causa dessa compra. Também vale quando a venda foi por marketplace e ninguém assume a responsabilidade, quando a loja é de fora do país, quando a entrega era de item essencial (equipamento médico, remédio, material de trabalho) ou quando você simplesmente não sabe qual dos caminhos do art. 35 pedir. Este guia é informativo e explica a regra geral. Cada caso é analisado individualmente, com os documentos em mãos, e nenhum material escrito substitui a análise de um advogado. Se ficar com dúvida sobre a sua situação, você pode falar com o escritório pelo WhatsApp.

Falar no WhatsApp do escritório

Fontes oficiais:

Código de Defesa do Consumidor — Lei 8.078/1990 (arts. 18, 26, 30, 31, 35, 42 e 49): https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

Decreto 7.962/2013 — comércio eletrônico (arts. 2º, 4º, 5º e 6º): https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm

Decreto 13.135/2026 — novas regras do SAC, em vigor desde 2/11/2026, revogou o Decreto 11.034/2022: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2026/decreto/d13135.htm

Lei 9.099/1995 — Juizados Especiais (arts. 3º, 9º e 54): https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm

Decreto 12.797/2025 — salário mínimo de R$ 1.621,00 a partir de 1º/1/2026: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/decreto/d12797.htm

Consumidor.gov.br — como funciona, prazos de 10 e 20 dias e exigência de conta gov.br prata ou ouro: https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1

Procon-SP — canais de atendimento ao consumidor: https://www.procon.sp.gov.br/

Leia também, no site do escritório — Compra online que não chegou: saiba quais são seus direitos: https://raphaelaraujo.adv.br/compra-online-que-nao-chegou-saiba-quais-sao-seus-direitos/

Leia também — Direito de arrependimento e devolução em compras online: https://raphaelaraujo.adv.br/direito-de-arrependimento-devolucao-em-compras-online/

Leia também — Novas regras do SAC: o que o consumidor pode exigir: https://raphaelaraujo.adv.br/novas-regras-do-sac-o-que-o-consumidor-pode-exigir/

Leia também — Cobrança indevida no cartão de crédito: como agir em São Paulo: https://raphaelaraujo.adv.br/cobranca-indevida-no-cartao-de-credito-como-agir-em-sao-paulo/

Material informativo, atualizado em 22/11/2026. Não substitui a análise individual de cada caso por advogado.