



SAMUEL
LEMONS
ADVOGADOS

Defesa do Consumidor

GUIA DO CONSUMIDOR ATENTO

Saiba como agir contra abusos no e-commerce e serviços

Material Especializado para Pacientes e Beneficiários

www.samuellemos.adv.br

Conteúdo

1. Problemas no E-commerce	2
1.1 Atraso na Entrega: O que a Lei diz?	2
1.2 Direito de Arrependimento	2
2. Abusos Comuns em Serviços	3
2.1 Cobranças Indevidas e Repetição de Indébito	3
2.2 Propaganda Enganosa	3
3. Como Proceder em Caso de Conflito?	4
4. Conclusão	5

Problemas no E-commerce

O comércio eletrônico cresceu exponencialmente, mas com ele vieram desafios logísticos e descumprimentos de oferta que o consumidor não deve aceitar.

1.1 Atraso na Entrega: O que a Lei diz?

O atraso na entrega de um produto configura **descumprimento de oferta**, conforme o Artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Quando o fornecedor não entrega o produto no prazo prometido, você tem o direito de escolher entre três opções:

- Exigir o cumprimento forçado da obrigação (a entrega imediata);
- Aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- **Rescindir o contrato**, com direito à restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, além de perdas e danos.

1.2 Direito de Arrependimento

Você comprou e se arrependeu? O Artigo 49 do CDC garante o prazo de **7 dias** para desistência de compras feitas fora do estabelecimento comercial (internet ou telefone), com devolução integral dos valores.

PRECISA DE AJUDA COM UMA COMPRA?

Se a sua entrega está atrasada e a loja não resolve, nossa equipe pode intervir.

[Clique aqui para falar conosco via WhatsApp](#)

Abusos Comuns em Serviços

2.1 Cobranças Indevidas e Repetição de Indébito

Se você foi cobrado indevidamente por um serviço (telefonia, banco ou energia), o Artigo 42, parágrafo único, estabelece que o consumidor tem direito à devolução do valor em **dobro**, acrescido de juros e correção.

2.2 Propaganda Enganosa

A oferta deve ser clara. Qualquer publicidade que induza o consumidor ao erro sobre as características, quantidade ou preço do produto é considerada abusiva pelo Artigo 37 do CDC.

Como Proceder em Caso de Conflito?

Antes de ajuizar uma ação, recomendamos seguir estes passos:

1. **Protocolo de Atendimento:** Anote sempre o número do chamado na empresa.
2. **Prints e E-mails:** Guarde todas as confirmações de compra e prazos.
3. **Notificação Extrajudicial:** Um advogado pode enviar uma notificação formal que muitas vezes resolve o problema sem a necessidade de ir ao tribunal.

Conclusão

Conhecer seus direitos é o primeiro passo para não ser lesado. No escritório **Samuel Lemos Advogados**, nossa missão é garantir que a relação entre você e as empresas seja pautada no respeito e na lei.

Samuel Lemos Advogados
Excelência em Direito do Consumidor e Civil

Visite nosso site: www.samuellemos.adv.br

