GUIA DE COMPRAS E VENDAS SEGURAS · 2026

Comércio eletrônico

Compras conscientes e vendas seguras para consumidores e fornecedores

DIREITO DO CONSUMIDOR E SAÚDE
CALDONAZO ADVOCACIA

CAMPINAS · SÃO PAULO

APRESENTAÇÃO

Este guia foi feito pela Dra. Mariana Vançan, advogada especialista em Direito do Consumidor, que coordena a área de Direito do Consumidor e Saúde do Caldonazo Advocacia, para quem compra e para quem vende pela internet.

Comprar e vender online ficou fácil, e é justamente por isso que os problemas aparecem. Falta de informação de um lado, pressa e golpe do outro. Por isso o guia olha para os dois lados da mesma compra: o que o consumidor pode esperar da loja e o que a loja pode fazer para vender com segurança.

O material nasce para o fim do ano, quando Dia das Crianças, Black Friday, Natal e festas de fim de ano concentram recordes de acesso e de venda. É a época em que o consumidor mais cai em golpe e a loja mais sofre com fila de entrega e perfil falso. Mas as dicas valem para qualquer mês.

São 28 dicas em três partes: o dia a dia da compra e da venda, os golpes mais comuns e as datas de pico do fim de ano. Cada página traz um assunto. Do lado de quem compra, o que você pode exigir. Do lado de quem vende, o que fazer para evitar dor de cabeça. No final, dois checklists para usar antes de comprar e antes de abrir as vendas.

Dra. Mariana Vançan

OAB/SP 428.183 · COORDENADORA JURÍDICA

SUMÁRIO

PARTE I · COMPRAS E VENDAS DO DIA A DIA

01 Tudo o que importa precisa estar na tela 06
02 Mudou de ideia? Você tem 7 dias 07
03 Preço anunciado é preço a cumprir 08
04 Entrega atrasada não é detalhe 09
05 Defeito tem prazo para reclamar 10
06 Seus dados são seus 11
07 Atendimento que responde 12
08 Comprou por impulso? Pense antes de clicar 13
09 Pix e cartão: confira quem recebe 14
10 Defeito que aparece só depois 15
11 Reclamar pode, ofender não 16
12 Frete: quem responde pela entrega 17
13 Oferta em rede social: é a loja de verdade? 18
14 Termos de uso: leia antes de aceitar 19
15 Antes do processo, tente resolver 20
· Resumo da parte I · dicas 1 a 8 21
· Resumo da parte I · dicas 9 a 15 22

SUMÁRIO · CONTINUAÇÃO

PARTE II · GOLPES E FRAUDES

16 Confira o endereço do site 24
17 Leia o nome de quem recebe o pagamento 25
18 Desconto demais é sinal de alerta 26
19 Não clique, digite o endereço 27
20 Cartão virtual para comprar online 28
21 O entregador pediu uma taxa? 29
· Resumo da parte II 30

PARTE III · DATAS DE PICO

22 O desconto da Black Friday é real? 32
23 Promoção tem regra, e a regra aparece 33
24 Vendeu e não tinha estoque 34
25 Presente: trocar por tamanho ou cor 35
26 Brinquedo precisa do selo do Inmetro 36
27 Marketplace: quem responde pela venda 37
28 Chega antes do Natal? 38
· Resumo da parte III 39
· Checklist de quem compra 40
· Checklist da loja antes do pico de vendas 41
· Quando vale pedir orientação 42

PARTE I

Compras e vendas do dia a dia

O que vale em toda compra e em toda venda pela internet: informação, prazos, entrega, defeito e atendimento.

1

DICA 1 DE 28

Tudo o que importa precisa estar na tela

PARA QUEM COMPRA

Você tem o direito de saber exatamente o que está comprando. Antes de pagar, confira a descrição do produto, o preço total (com frete e taxas), o prazo de entrega e as condições de garantia. Se alguma coisa não estiver clara, pergunte antes de fechar o pedido.

PARA QUEM VENDE

Descreva o produto com o máximo de detalhes, deixe a política de troca em lugar visível e mostre todos os custos antes do pagamento. Mantenha à vista também a razão social, o CNPJ e o endereço da empresa. Informação clara evita reclamação por propaganda enganosa e reduz devolução por insatisfação.

2

DICA 2 DE 28

Mudou de ideia? Você tem 7 dias

PARA QUEM COMPRA

Em compras feitas fora da loja física (site, aplicativo, telefone ou WhatsApp), você pode desistir em até 7 dias corridos, contados do recebimento, sem precisar explicar o motivo. O valor pago deve ser devolvido por inteiro, inclusive o frete.

PARA QUEM VENDE

O direito de arrependimento não autoriza devolver produto quebrado ou muito usado. Registre com fotos o estado do item quando ele voltar. Explique nos seus termos que o estorno no cartão também depende do prazo da operadora, mas peça o estorno sem demora: a fatura do cliente não pode esperar por você.

3

DICA 3 DE 28

Preço anunciado é preço a cumprir

PARA QUEM COMPRA

A loja é obrigada a cumprir o preço e as condições que anunciou. Se ela se recusar a vender, você pode exigir a entrega pelo preço anunciado, aceitar um produto equivalente ou desistir da compra e receber de volta o que pagou.

PARA QUEM VENDE

Existe uma exceção para o erro grosseiro de preço, como uma TV de R$ 5.000,00 anunciada por R$ 5,00 por falha no sistema. Quando o erro é evidente e não há má-fé, os tribunais costumam aceitar que a loja não entregue. Isso depende de cada caso, então corrija o anúncio assim que perceber, avise o cliente e guarde a prova do erro.

4

DICA 4 DE 28

Entrega atrasada não é detalhe

PARA QUEM COMPRA

Se a entrega atrasar, a loja está descumprindo a compra. Você pode exigir o envio imediato, aceitar um produto equivalente ou cancelar e receber o dinheiro de volta.

PARA QUEM VENDE

Avise o cliente assim que surgir um imprevisto, como greve, chuva forte ou roubo de carga, e envie o código de rastreamento. Contrate transportadoras que entreguem relatórios detalhados. Isso reduz reclamações e mostra que você agiu com cuidado, mas perante o cliente o atraso continua sendo da loja.

5

DICA 5 DE 28

Defeito tem prazo para reclamar

PARA QUEM COMPRA

Você tem 30 dias para reclamar de defeito em produto que acaba com o uso, como alimento e cosmético, e 90 dias em produto durável, como eletrônico e eletrodoméstico. A loja tem até 30 dias para resolver. Se não resolver, você escolhe: troca, dinheiro de volta ou abatimento no preço.

PARA QUEM VENDE

Recebida a reclamação, você tem até 30 dias para consertar. Depois disso, a escolha passa a ser do cliente. A loja não precisa trocar o que foi danificado por culpa só do cliente, como queda ou umidade, mas quem precisa provar isso é ela. Um laudo técnico detalhado é a melhor prova.

6

DICA 6 DE 28

Seus dados são seus

PARA QUEM COMPRA

Seus dados pessoais e bancários precisam de proteção. Informe só o que é necessário para a compra e pergunte à loja como ela guarda esses dados. Nenhuma loja séria pede sua senha ou o código que chega por SMS.

PARA QUEM VENDE

Use firewall, certificado SSL e sistema antifraude. Ambiente seguro protege a loja contra o chargeback (quando o verdadeiro dono do cartão contesta uma compra feita por golpista no seu site) e contra as sanções da Lei Geral de Proteção de Dados.

7

DICA 7 DE 28

Atendimento que responde

PARA QUEM COMPRA

Você tem direito a canais fáceis para reclamar, tirar dúvida ou cancelar, e a uma resposta em prazo razoável. No comércio eletrônico, a loja deve responder em até 5 dias.

PARA QUEM VENDE

Guarde todas as conversas, e-mails e números de protocolo. Se um cliente agir de má-fé ou pedir algo que a lei ou o contrato não preveem, esse histórico será a sua prova. No pico de vendas, reforce a equipe: o prazo de 5 dias continua valendo.

8

DICA 8 DE 28

Comprou por impulso? Pense antes de clicar

PARA QUEM COMPRA

Olhe o orçamento antes de apertar o botão. A compra em um clique facilita o endividamento. Se bater o arrependimento, lembre da dica 2: em compra online, os 7 dias valem.

PARA QUEM VENDE

Monte um fechamento de compra que peça confirmação clara, como um botão “Confirmar pagamento”, com resumo do pedido e a chance de corrigir erros antes de pagar. Envie a confirmação por e-mail na hora. Isso não elimina o direito de arrependimento, mas evita a alegação de que foi um clique sem querer.

9

DICA 9 DE 28

Pix e cartão: confira quem recebe

PARA QUEM COMPRA

Prefira formas de pagamento seguras, que deixem rastro do dinheiro se algo der errado. Desconto no Pix é permitido, desde que a loja mostre o preço de cada forma de pagamento. No parcelado, confira se há juros e qual o valor total.

PARA QUEM VENDE

Confira se os dados do pagador batem com os do comprador e desconfie de pedido alto pago com cartão ou Pix de terceiro desconhecido. Se der desconto no Pix, mostre com clareza o preço de cada forma de pagamento. No parcelamento com juros, informe a taxa e o valor total.

10

DICA 10 DE 28

Defeito que aparece só depois

PARA QUEM COMPRA

Quando o defeito não dava para ver na hora da compra (vício oculto), o prazo para reclamar (30 ou 90 dias, como na dica 5) começa a contar do dia em que ele aparece, e não do dia da compra.

PARA QUEM VENDE

É preciso separar o defeito escondido do desgaste natural. Se o produto parou de funcionar depois de anos porque chegou ao fim da vida útil esperada, a loja não responde por ele para sempre.

11

DICA 11 DE 28

Reclamar pode, ofender não

PARA QUEM COMPRA

Você pode contar sua experiência nas redes sociais e em sites de reclamação, desde que seja de forma educada e verdadeira. É um direito seu apontar falha no serviço.

PARA QUEM VENDE

O direito de reclamar termina onde começa a ofensa. Palavrão, ofensa a funcionários ou mentira para prejudicar a imagem da empresa permitem procurar a Justiça, pedir indenização e a retirada do conteúdo. Salve prints com data e endereço da publicação antes de agir.

12

DICA 12 DE 28

Frete: quem responde pela entrega

PARA QUEM COMPRA

Antes de pagar, você deve saber quais são as opções de envio, quanto custa cada uma e em quanto tempo chega. Se a encomenda sumir no caminho, quem responde perante você é a loja, e não a transportadora.

PARA QUEM VENDE

Tenha contrato claro com os Correios ou com transportadoras privadas, com seguro contra perda e roubo de carga. Se a mercadoria sumir no caminho, você indeniza o cliente, mas pode cobrar o prejuízo da transportadora.

13

DICA 13 DE 28

Oferta em rede social: é a loja de verdade?

PARA QUEM COMPRA

Confirme que você está no perfil oficial da marca. Desconfie de anúncio patrocinado que imita grandes lojas e de vídeo com rosto de famoso oferecendo desconto: hoje dá para falsificar isso com inteligência artificial.

PARA QUEM VENDE

Registre sua marca no INPI e acompanhe o surgimento de perfis falsos com o seu nome. Ao encontrar um, avise a plataforma na hora, para proteger seus clientes e o seu faturamento. Divulgue quais são os seus perfis oficiais.

14

DICA 14 DE 28

Termos de uso: leia antes de aceitar

PARA QUEM COMPRA

A política de privacidade e os termos do site são as regras do contrato que você assina digitalmente. Leia antes de aceitar.

PARA QUEM VENDE

Não copie contrato pronto da internet. Escreva Termos de Uso sob medida para a sua operação. Cláusula que tira direito do consumidor é nula, mas termos bem feitos e dentro do Código de Defesa do Consumidor definem as regras de uso e dão segurança à loja.

15

DICA 15 DE 28

Antes do processo, tente resolver

PARA QUEM COMPRA

Use plataformas oficiais de mediação, como o Consumidor.gov.br, antes de entrar na Justiça. Costuma ser mais rápido e não tem custo.

PARA QUEM VENDE

Responda logo às notificações dos órgãos de defesa do consumidor. Resolver na fase administrativa poupa gasto com advogado, custas e condenação, e mantém a operação saudável.

PARA GUARDAR

Resumo da parte I · dicas 1 a 8

ASSUNTO	PARA QUEM COMPRA	PARA QUEM VENDE
1 **Informação**	Dados claros e corretos sobre o produto.	Quem informa bem se protege da acusação de propaganda enganosa.
2 **Arrependimento**	7 dias para desistir da compra online.	O produto deve voltar sem avarias e sem uso excessivo.
3 **Preço anunciado**	A oferta precisa ser cumprida.	Erro grosseiro de preço, sem má-fé, pode afastar a entrega, conforme o caso.
4 **Entrega**	Atraso dá direito a exigir, trocar ou cancelar.	Avisar cedo e enviar o rastreio.
5 **Defeitos**	30 ou 90 dias para reclamar; 30 dias para a loja resolver.	Laudo técnico ajuda a provar mau uso.
6 **Dados**	Informar só o necessário; nunca senha ou código.	Firewall, SSL e antifraude.
7 **Atendimento**	Canal fácil e resposta em até 5 dias.	Guardar conversas e protocolos.
8 **Compra por impulso**	Olhar o orçamento; os 7 dias valem.	Fechamento com confirmação clara e resumo do pedido.

PARA GUARDAR

Resumo da parte I · dicas 9 a 15

ASSUNTO	PARA QUEM COMPRA	PARA QUEM VENDE
9 **Pagamento**	Meios rastreáveis; preço de cada forma de pagamento.	Conferir o pagador e mostrar juros e valor total.
10 **Vício oculto**	O prazo conta da descoberta do defeito.	Distinguir defeito escondido de desgaste natural.
11 **Reclamações**	Liberdade para expor insatisfação de forma educada.	Ofensa e mentira na internet podem ir à Justiça.
12 **Frete**	Saber opções, custo e prazo antes de pagar.	Contrato com seguro e direito de cobrar a transportadora.
13 **Redes sociais**	Conferir o perfil oficial.	Registrar a marca e denunciar perfis falsos.
14 **Termos de uso**	Ler antes de aceitar.	Termos sob medida, dentro do CDC.
15 **Solução amigável**	Consumidor.gov.br antes do processo.	Responder rápido aos órgãos de defesa.

PARTE II

Golpes e fraudes

Os golpes que mais crescem no fim do ano e como cada lado se protege.

16

DICA 16 DE 28

Confira o endereço do site

PARA QUEM COMPRA

Olhe com atenção a barra de endereços. Golpistas criam links parecidos com os originais, como lojaoficial-promocoes.com no lugar de lojaoficial.com.br. Desconfie de terminações incomuns e da falta do cadeado de segurança (HTTPS).

PARA QUEM VENDE

Registre as variações comuns do nome da sua marca, com erros de digitação e terminações como .net, .com e .org. Assim golpistas não conseguem comprar endereços parecidos para aplicar golpe de phishing usando o nome da sua empresa.

17

DICA 17 DE 28

Leia o nome de quem recebe o pagamento

PARA QUEM COMPRA

Na tela de confirmação do Pix ou do boleto, leia o nome do beneficiário. Numa compra de grande rede, o dinheiro não deve ir para o CPF de uma pessoa. Caiu em golpe no Pix? Avise seu banco na hora e peça a devolução pelo MED, o mecanismo do Banco Central para esses casos.

PARA QUEM VENDE

Configure o seu meio de pagamento para que a razão social ou o nome fantasia apareçam iguais e claros no extrato e no comprovante do cliente. Isso evita confusão e cancelamento desnecessário.

18

DICA 18 DE 28

Desconto demais é sinal de alerta

PARA QUEM COMPRA

Desconfie de descontos absurdos, como um celular de última geração com 80% de desconto. No comércio eletrônico as margens são apertadas. Preço milagroso quase sempre é isca para roubar dados de cartão ou receber Pix por produto que nunca chega.

PARA QUEM VENDE

Informe seu público sobre os seus preços e avise nos canais oficiais que a empresa não faz sorteio nem desconto fora da realidade do mercado. Essa postura desfaz boatos e protege a sua marca.

19

DICA 19 DE 28

Não clique, digite o endereço

PARA QUEM COMPRA

Não clique em link promocional recebido por e-mail, SMS ou WhatsApp, mesmo que pareça vir de conhecido ou de marca famosa. Abra o navegador e digite o endereço oficial da loja.

PARA QUEM VENDE

Vigie a internet o tempo todo. Ao achar um site clonado ou um anúncio falso com o nome da sua empresa, aja na hora: avise a empresa de hospedagem, o registrador do domínio e as plataformas de anúncio para tirar o conteúdo do ar (take down).

20

DICA 20 DE 28

Cartão virtual para comprar online

PARA QUEM COMPRA

Não use o cartão físico em compras online. Crie cartões virtuais temporários ou de uso único pelo aplicativo do seu banco. O código de segurança (CVV) muda com frequência e, se a loja tiver um vazamento, os dados perdem a validade.

PARA QUEM VENDE

Use ferramentas que avisem sobre comportamento suspeito na sua loja, como várias compras seguidas, com cartões diferentes, para o mesmo endereço de entrega. Barrar essas compras protege as vítimas de fraude e evita prejuízo no seu estoque.

21

DICA 21 DE 28

O entregador pediu uma taxa?

PARA QUEM COMPRA

Compra paga no site não gera cobrança na porta. Desconfie de entregador que pede taxa na maquininha, por link ou por Pix para liberar a encomenda. Na dúvida, não pague e fale com a loja pelo canal oficial.

PARA QUEM VENDE

Escreva no site, no e-mail de confirmação e na página de rastreio que a loja nunca cobra nada na entrega. Se clientes relatarem o golpe, reúna os relatos, avise a transportadora e publique o alerta nos seus canais.

PARA GUARDAR

Resumo da parte II

RISCO	PARA QUEM COMPRA	PARA QUEM VENDE
Site clonado	Digitar o endereço oficial no navegador e conferir o HTTPS.	Registrar endereços parecidos e pedir a derrubada (take down).
Golpe do Pix ou do boleto	Conferir o nome do beneficiário; se cair, pedir o MED ao banco.	Deixar o nome fantasia da marca claro no meio de pagamento.
Oferta falsa	Desconfiar de preço baixo demais e de brinde fácil.	Publicar aviso nos canais oficiais sobre golpes e preços reais.
Vazamento de cartão	Usar cartão virtual temporário.	Manter firewall e antifraude contra invasão e compra falsa em sequência.
Falso entregador	Não pagar taxa na porta.	Avisar que a loja nunca cobra na entrega.

PARTE III

Datas de pico

Black Friday, Dia das Crianças e Natal: promoções, estoque, presentes, prazos e marketplace.

22

DICA 22 DE 28

O desconto da Black Friday é real?

PARA QUEM COMPRA

Comece a acompanhar o preço do que você quer algumas semanas antes e salve prints com data. Desconto calculado sobre um preço inflado na véspera, a famosa “metade do dobro”, é propaganda enganosa e pode ser levado ao Procon.

PARA QUEM VENDE

Calcule o desconto sobre o preço que você praticava de fato antes da data e guarde o histórico de preços de cada produto. Na Black Friday os Procons fiscalizam e comparam. Com o histórico em mãos, você prova que a oferta é real.

23

DICA 23 DE 28

Promoção tem regra, e a regra aparece

PARA QUEM COMPRA

Cupom, frete grátis, “até 70% off”, “leve 3, pague 2”: leia as condições antes de pagar e guarde o print do anúncio. Condição que não foi informada, em regra, não pode ser usada contra você.

PARA QUEM VENDE

Escreva as condições no próprio anúncio: prazo, quantidade disponível, produtos incluídos e se o cupom soma com outro desconto. Oferta divulgada obriga a loja, e “enquanto durar o estoque” só protege se o estoque estiver informado.

24

DICA 24 DE 28

Vendeu e não tinha estoque

PARA QUEM COMPRA

Se a loja confirmou a compra e depois avisou que o produto acabou, a escolha é sua: exigir o produto quando chegar, aceitar um equivalente ou receber o dinheiro de volta, corrigido.

PARA QUEM VENDE

Integre o estoque do site, do marketplace e da loja física em tempo real. No pico de vendas, vender o que não existe vira reclamação em massa. Se acontecer, avise na hora, ofereça as alternativas e faça o estorno sem demora.

25

DICA 25 DE 28

Presente: trocar por tamanho ou cor

PARA QUEM COMPRA

Na loja física, a troca por gosto, tamanho ou cor não é obrigatória: depende da política da loja. Pergunte antes e peça a regra por escrito, na etiqueta ou na nota. Se a loja prometeu a troca, precisa cumprir. Na compra online, valem os 7 dias da dica 2.

PARA QUEM VENDE

Defina uma política de troca de fim de ano clara: prazo, etiqueta, nota ou cupom de troca. Divulgue antes da venda. A troca não é obrigatória, mas depois de prometida ela obriga. Uma regra clara evita fila e discussão em janeiro.

26

DICA 26 DE 28

Brinquedo precisa do selo do Inmetro

PARA QUEM COMPRA

No Dia das Crianças e no Natal, confira se o brinquedo tem o selo do Inmetro e a indicação de faixa etária na embalagem. Desconfie de brinquedo sem selo e muito barato vendido por anúncio de terceiros.

PARA QUEM VENDE

Brinquedo só pode ser vendido com a certificação do Inmetro, inclusive o importado e o vendido em marketplace. Peça ao fabricante ou ao importador o certificado e a documentação do lote. Vender sem ela expõe a loja a apreensão, multa e responsabilidade por acidente.

27

DICA 27 DE 28

Marketplace: quem responde pela venda

PARA QUEM COMPRA

No marketplace, veja quem é o vendedor, a reputação dele e se a entrega é feita pela plataforma ou pelo parceiro. Se der problema, reclame no canal da plataforma: conforme o caso, ela também pode responder pela venda.

PARA QUEM VENDE

Se você vende em marketplace, leia o contrato com a plataforma: quem atende o pós-venda, quem paga a devolução, prazos de repasse e regras de disputa. Guarde a prova de postagem e de entrega. Na mediação ou no chargeback, é essa prova que decide.

28

DICA 28 DE 28

Chega antes do Natal?

PARA QUEM COMPRA

Para presente de Natal, compre com folga e confira a data-limite de entrega que a loja garante. Prazo informado é prazo prometido, e o atraso segue as regras da dica 4.

PARA QUEM VENDE

Divulgue uma data-limite de compra para entrega antes do Natal, calculada com a transportadora, e atualize se mudar. Prometer a entrega a tempo e não cumprir é o atraso mais caro do ano, porque o presente perde a razão de ser.

PARA GUARDAR

Resumo da parte III

ASSUNTO	PARA QUEM COMPRA	PARA QUEM VENDE
22 **Black Friday**	Acompanhar o preço antes e salvar prints.	Guardar o histórico de preços para provar o desconto.
23 **Regras da promoção**	Ler as condições e guardar o anúncio.	Prazo, quantidade e regras no próprio anúncio.
24 **Sem estoque**	Escolher entre esperar, trocar ou receber de volta.	Estoque integrado e estorno rápido.
25 **Troca de presente**	Pedir a política de troca por escrito.	Política clara e divulgada antes da venda.
26 **Brinquedos**	Conferir o selo do Inmetro e a faixa etária.	Vender só com certificação e documentação do lote.
27 **Marketplace**	Conhecer o vendedor e reclamar na plataforma.	Contrato com a plataforma e prova de entrega.
28 **Entrega de Natal**	Comprar com folga e conferir a data-limite.	Divulgar data-limite realista.

PARA USAR

Checklist de quem compra

- 01 Conferi o endereço do site e o cadeado de segurança (HTTPS).
- 02 Estou no perfil ou no site oficial da loja.
- 03 Li o preço total, o frete, o prazo de entrega e a política de troca.
- 04 Comparei o preço com o de semanas atrás: o desconto é real.
- 05 O nome de quem recebe o Pix ou o boleto é o da loja.
- 06 Paguei com cartão virtual ou com meio rastreável.
- 07 Salvei o print do anúncio e a confirmação do pedido.
- 08 Pedi e guardei a nota fiscal.
- 09 Sei que tenho 7 dias para desistir da compra online.
- 10 Não vou pagar taxa nenhuma na entrega.

PARA USAR

Checklist da loja antes do pico de vendas

01 Razão social, CNPJ, endereço e canais de atendimento visíveis no site.

02 Descrição, preço total e prazo claros em cada anúncio.

03 Histórico de preços guardado para provar os descontos.

04 Regras de cada promoção escritas no próprio anúncio.

05 Estoque integrado entre site, marketplace e loja física.

06 Política de troca e de arrependimento publicada.

07 Data-limite de entrega de Natal combinada com a transportadora.

08 Antifraude ativo e conferência entre pagador e comprador.

09 Aviso de golpes nos canais oficiais: a loja não cobra na entrega nem faz promoção milagrosa.

10 Termos de uso e política de privacidade revisados.

11 Brinquedos e produtos certificados com documentação em dia.

CALDONAZO ADVOCACIA

Quando vale pedir orientação

Cada loja e cada compra têm detalhes próprios. Se você enfrentou um problema numa compra online, ou se a sua empresa quer revisar termos, promoções, fluxo de venda e atendimento antes do fim de ano, a área de Direito do Consumidor e Saúde do Caldonazo Advocacia está à disposição para conversar.

DIREITO DO CONSUMIDOR E SAÚDE

Dra. Mariana Vançan · Coordenadora Jurídica · OAB/SP 428.183

WhatsApp (19) 97155-5272

Este guia tem caráter informativo, com base na legislação vigente em setembro de 2026, e não substitui a análise de cada caso por um advogado.

DIREITO DO CONSUMIDOR E SAÚDE
CALDONAZO ADVOCACIA