



Chegou diferente do anunciado: o que a lei garante ao consumidor

Cor errada, material diferente, especificações que não batem: entenda a força vinculante da oferta e da publicidade.

O produto chega em casa e não é bem aquilo que estava na foto ou na descrição: cor diferente, tecido diferente, especificações técnicas que não conferem. Situações assim são tratadas pelo CDC como descumprimento da oferta ou publicidade enganosa, com consequências claras para o fornecedor.

A oferta vincula o fornecedor

O **Art. 30, CDC** estabelece que toda informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar, e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Em outras palavras: o que está anunciado — fotos, descrição, especificações — vale como parte do contrato de compra e venda. O fornecedor não pode simplesmente entregar algo diferente do que prometeu.

Publicidade enganosa

Quando a divergência é relevante e induz o consumidor a erro sobre características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço ou outros dados essenciais do produto, pode-se configurar **publicidade enganosa**, vedada pelo **Art. 37, CDC**. Isso inclui tanto informações falsas quanto a omissão de dados essenciais.

O que o consumidor pode exigir

Diante do descumprimento da oferta, o **Art. 35, CDC** garante ao consumidor, à sua escolha, o direito de:

- Exigir o cumprimento forçado da oferta, nos termos em que foi anunciada;
- Aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- Rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

GUARDE AS EVIDÊNCIAS DA OFERTA

Prints da página do produto, do anúncio, do vídeo de divulgação ou da conversa com o vendedor são essenciais para comprovar o que foi prometido. Sempre que possível, salve essas informações no momento da compra, antes mesmo de o produto chegar.

Passo a passo para resolver

COMO AGIR

1. Compare o produto recebido com o anúncio, print da página ou embalagem que gerou a compra, e reúna as provas.
2. Entre em contato com o vendedor formalmente, relatando a divergência e anexando as evidências.
3. Escolha, entre as opções legais, a que melhor atende sua necessidade (receber o produto correto, um equivalente ou o dinheiro de volta).
4. Se a compra foi online, lembre-se de que também é possível exercer o direito de arrependimento em até 7 dias, independentemente de haver defeito.
5. Sem solução, registre reclamação no Procon, no consumidor.gov.br ou nos canais de mediação do próprio marketplace.
6. Persistindo o problema, avalie o Juizado Especial Cível.

Perguntas frequentes

Pequenas variações de cor por causa da tela do celular contam como propaganda enganosa?

Não necessariamente. Pequenas variações naturais de exibição costumam ser toleradas. O problema surge quando a diferença é substancial e afeta a característica essencial do produto.

O vendedor pode se recusar a trocar alegando que "a foto é meramente ilustrativa"?

Essa frase, por si só, não afasta a responsabilidade quando a divergência é relevante. A informação precisa vincula o fornecedor, independentemente de ressalvas genéricas desse tipo.

FONTES E LEGISLAÇÃO

- [Lei nº 8.078/1990 \(Código de Defesa do Consumidor\)](#) — Art. 30, Art. 35 e Art. 37, texto integral no Planalto
- [Consumidor.gov.br](#) — plataforma oficial de reclamações
- [Gov.br](#) — Ministério da Justiça, Direitos do Consumidor

Este material tem caráter informativo e educacional, com base no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Não substitui a análise de um profissional do Direito para o seu caso concreto.