



Comprei e não funciona: seus direitos quando o aparelho vem com defeito

A regra dos 30 dias, o direito de escolha do consumidor e como agir quando o produto simplesmente não funciona.

Você tira o produto da caixa, liga e ele simplesmente não funciona — ou apresenta falhas logo nos primeiros dias de uso. Essa é uma das situações mais comuns no dia a dia do consumidor, e o CDC é bastante claro sobre o que deve acontecer a partir daí.

O prazo de 30 dias para o fornecedor resolver

Segundo o **Art. 18, §1º, CDC**, quando um produto apresenta vício de qualidade que o torne impróprio ou inadequado para o uso a que se destina, o fornecedor tem até **30 dias** para sanar o problema (consertar, substituir peças etc.).

Esse prazo pode ser reduzido (mínimo de 7 dias) ou ampliado (máximo de 180 dias) por acordo entre as partes, mas isso é exceção, não regra geral.

Passado o prazo, quem escolhe é o consumidor

Se o conserto não for realizado dentro do prazo, a lei dá ao consumidor o direito de escolher, à sua exclusiva escolha, entre:

- **Substituição do produto** por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- **Restituição da quantia paga**, devidamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- **Abatimento proporcional do preço.**

É importante frisar: a escolha é do consumidor, não do fornecedor. A loja não pode impor apenas o conserto se o problema não foi resolvido no prazo legal.

VÍCIO DE FÁCIL CONSTATAÇÃO

Alguns tribunais entendem que, quando o produto já vem com defeito evidente logo na primeira utilização (o chamado "vício de fácil constatação"), o consumidor pode pedir diretamente a troca ou o dinheiro de volta, sem precisar aguardar os 30 dias, especialmente se o produto é essencial e o fornecedor não demonstra agilidade em resolver.

Passo a passo para reclamar

COMO PROCEDER

1. Guarde a nota fiscal e a embalagem original, se possível.
2. Leve ou envie o produto para assistência técnica autorizada, solicitando um protocolo com data de entrada.
3. Anote o prazo de 30 dias corridos a partir dessa entrega.
4. Se o defeito não for solucionado no prazo, formalize o pedido de troca, devolução do dinheiro ou abatimento do preço junto ao vendedor.
5. Sem resposta satisfatória, registre reclamação no Procon ou no consumidor.gov.br.
6. Em último caso, o Juizado Especial Cível é o caminho mais rápido e, para causas de até 20 salários mínimos, dispensa advogado.

Perguntas frequentes

A loja pode me obrigar a esperar o conserto?

Dentro dos 30 dias, sim — é a primeira alternativa prevista em lei. Depois desse prazo, a decisão sobre o que fazer passa a ser do consumidor.

Comprei online, o direito é o mesmo?

Sim, as regras de vício do produto se aplicam a compras online, e ainda existe o direito de arrependimento em até 7 dias após o recebimento, previsto no [Art. 49, CDC](#), para compras feitas fora do estabelecimento comercial.

FONTES E LEGISLAÇÃO

- Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) — Art. 18 e Art. 49, texto integral no [Planalto](#)
- [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br) — plataforma oficial de reclamações
- [Gov.br](https://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.