

Código de Defesa do Consumidor

Seus direitos na contratação, no atendimento e na solução de problemas.

O essencial para consulta

- Informação clara antes da contratação.
- Arrependimento e garantia comercial não são o mesmo direito.
- Canais de atendimento sem renúncia a direitos.

Resumo de consulta. As cláusulas completas abaixo prevalecem.

1. O CDC na contratação dos serviços

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, disciplina relações de consumo. A aplicação a uma contratação depende das características da relação; informar CNPJ não exclui automaticamente a proteção. Esta página organiza pontos úteis para quem contrata a Zovvi e dá acesso ao texto oficial consolidado.

As políticas da empresa complementam a oferta, sem substituir a lei. Nenhuma cláusula deve impor renúncia a direito obrigatório, arbitragem compulsória ou exclusão geral de responsabilidade por defeitos do serviço.

2. Antes de confirmar o pedido

Confira fornecedor, produto, recursos, duração, total do ciclo, condições de pagamento, preço de renovação e adicionais. O equivalente mensal de um plano anual não é uma mensalidade cobrada mês a mês. Guarde o resumo, a confirmação e as condições que motivaram sua escolha.

Peça esclarecimento sobre informação ambígua antes de concluir, sem que isso transfira ao consumidor o dever do fornecedor de informar corretamente. Produtos sugeridos não devem se transformar em itens pagos sem confirmação.

3. Arrependimento, cancelamento e garantia

Nas hipóteses do art. 49, o prazo de arrependimento é de sete dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, conforme o caso. Isso é diferente da garantia comercial de 30 dias que a Zovvi oferece na primeira hospedagem. A garantia adicional não reduz o direito legal.

Cancelar a próxima renovação, encerrar imediatamente um serviço e pedir restituição são solicitações diferentes. Identifique a opção desejada e peça confirmação. A política de reembolso explica o procedimento e o tratamento dos itens do pedido.

4. Se o serviço apresentar um problema

Registre o serviço afetado, horário, erro e impacto pelo atendimento. Guarde protocolos e comprovantes sem expor senhas ou dados de outras pessoas. A análise considera a oferta, as obrigações contratadas e a causa do problema.

Defeitos e descumprimento da oferta têm soluções legais próprias, que podem incluir reexecução, restituição ou abatimento conforme a hipótese. Créditos de SLA não eliminam automaticamente outras reparações. Prazos legais variam pelo tipo de demanda e podem ter regras específicas para vícios ocultos; a garantia comercial não é o limite geral para reclamar.

5. Atendimento e caminhos de solução

Nas demandas de consumo eletrônico, o Decreto 7.962/2013 prevê confirmação de recebimento e manifestação do fornecedor em até cinco dias, sem prejuízo de regra mais favorável. A Zovvi deve explicar a resposta e os próximos passos pelo canal do pedido.

Você pode recorrer aos órgãos de defesa do consumidor, ao Procon de sua localidade e ao Judiciário. A utilização de plataforma pública de solução depende da disponibilidade e participação do fornecedor; não afirmamos cadastro da Zovvi em uma plataforma sem comprovação. Procurar atendimento não exige renúncia a esses caminhos.

6. Texto oficial e interpretação

Use o link para consultar o texto consolidado no portal oficial do Planalto, incluindo suas alterações. Esta página não reproduz integralmente a lei, não acrescenta exceções ao CDC e não transforma uma condição comercial em regra legal.

As versões em espanhol e inglês explicam a relação com a legislação brasileira, sem afirmar que a lei brasileira substitui toda norma obrigatória de outra jurisdição que se aplique a um caso concreto.

Texto oficial da legislação

[Consultar no portal oficial](#)