ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

GUIA

03

GUIA PRÁTICO DOS CONTRATOS

10 situações em que você pode ter problemas por causa de um contrato

Arrependimento, descumprimento, multas, rescisão, atrasos, serviços não prestados, contratos verbais e eletrônicos: o que a lei diz e como se proteger, seja você pessoa física ou empresário.

APRESENTAÇÃO

Antes de começar

Todo mundo assina contratos o tempo todo: aluguel, academia, plano de internet, reforma da casa, prestação de serviços, compra e venda. A maioria corre bem. Quando não corre, o contrato passa a ser a peça mais importante da história.

O **Elias & Paro Sociedade de Advogados** é um escritório de atuação 100% digital, com base em São José dos Campos (SP), que atende pessoas e empresas nas áreas cível, consumidor, empresarial, imobiliária, trabalhista, previdenciária e de família e sucessões. Acreditamos que o cliente bem informado decide melhor, inclusive sobre quando vale ou não a pena levar um problema adiante.

Este é o terceiro guia de uma série de cinco materiais. Ele foi pensado para quem contrata e para quem é contratado: o consumidor que quer cancelar um serviço, o profissional que não recebeu pelo trabalho, o pequeno empresário que precisa encerrar uma parceria. Ao longo do texto, você vai encontrar **dez situações** que geram a maior parte dos conflitos contratuais.

O que você vai encontrar

01 Entenda o problema
02 Quais são os seus direitos
03 O que a lei estabelece
04 O que os tribunais vêm decidindo
05 Exemplos práticos
06 O que fazer imediatamente
07 Quais documentos guardar
08 Quando procurar um advogado
09 Checklist
10 Como falar com o escritório

IMPORTANTE

Este material tem caráter exclusivamente informativo e educativo. Ele não constitui consulta jurídica e não substitui a análise individualizada do seu caso por um advogado. O texto exato de cada cláusula, a natureza da relação (consumo, empresarial ou entre particulares) e as provas disponíveis podem mudar completamente a conclusão.

01

Entenda o problema

Contrato é qualquer acordo em que duas ou mais pessoas assumem obrigações. Ele pode ser escrito, verbal ou eletrônico, e vale tanto quanto a capacidade de provar o que foi combinado.

Os conflitos aparecem, quase sempre, de três formas: alguém quer **sair** do contrato antes da hora, alguém **não cumpriu** o que prometeu, ou as partes discordam sobre **o que exatamente** foi combinado. As dez situações abaixo cobrem a grande maioria dos casos.

As 10 situações mais comuns

SITUAÇÃO	A PERGUNTA QUE SURGE
1. Assinei e me arrependi	Posso desistir? Existe prazo? Vou pagar multa?
2. A outra parte não cumpriu	Posso exigir o cumprimento, cancelar o contrato ou pedir indenização?
3. Querem me cobrar multa	A multa é devida? Em que valor?
4. A multa é abusiva	O juiz pode reduzir uma multa prevista no contrato?
5. Quero rescindir	Como encerrar o contrato sem me prejudicar?
6. Houve atraso	O atraso me dá direito a quê? E se o atraso é meu?
7. O serviço não foi prestado	Paguei e não recebi, ou recebi mal feito. E agora?
8. O contrato foi verbal	Acordo “de boca” tem validade? Como provar?
9. O contrato é eletrônico	Assinatura digital, clique em “aceito”, contrato por WhatsApp: vale?
10. Preciso reunir provas	O que guardar para não perder a razão por falta de prova?

CONSUMO, EMPRESA OU PARTICULAR?

A mesma situação pode ter respostas diferentes conforme a relação. Quando há um **consumidor** de um lado e uma empresa do outro, valem as proteções do Código de Defesa do Consumidor. Entre **empresas** ou entre **particulares** em pé de igualdade, prevalece o Código Civil e o que foi livremente combinado, com menos espaço para revisão.

02

Quais são os seus direitos

Contrato assinado deve ser cumprido. Mas a lei também protege quem foi prejudicado pelo descumprimento do outro, e impede que uma das partes abuse da posição que tem.

- **Exigir o cumprimento** do que foi combinado, ou cancelar o contrato quando a outra parte não cumpre, com indenização pelos prejuízos.
- **Não cumprir a sua parte enquanto o outro não cumpre a dele,** quando as obrigações são simultâneas. Ninguém é obrigado a pagar por um serviço que não foi entregue.
- **Pedir a redução de multa** exagerada ou desproporcional, especialmente quando parte do contrato já foi cumprida.
- **Encerrar contratos sem prazo determinado,** com aviso prévio, respeitando o tempo necessário para a outra parte recuperar investimentos feitos.
- **Ser informado com clareza** sobre o que está contratando, sobretudo nas relações de consumo.
- **Desistir em sete dias** de compras e contratações feitas fora do estabelecimento comercial, como pela internet ou por telefone, nas relações de consumo.
- **Ver respeitada a boa-fé** antes, durante e depois do contrato: lealdade, transparência e cooperação são deveres de todos.
- **Provar o acordo por qualquer meio legítimo,** inclusive mensagens, e-mails, comprovantes de pagamento e testemunhas.

MITO	VERDADE
"Todo contrato tem sete dias para desistir."	O prazo de arrependimento vale para consumidores em compras feitas **fora** do estabelecimento (internet, telefone, porta a porta). Quem assina na loja ou no escritório, em regra, não tem esse direito.

MITO	VERDADE
"Contrato verbal não vale nada."	A maioria dos contratos verbais é válida. O desafio é provar o que foi combinado, e mensagens e comprovantes costumam resolver isso.

MITO	VERDADE
“Se está no contrato, tenho que pagar, mesmo que seja absurdo.”	Cláusulas abusivas ou multas desproporcionais podem ser anuladas ou reduzidas pelo juiz.

03

O que a lei estabelece

A maior parte das regras sobre contratos está no Código Civil. Nas relações de consumo, somam-se as proteções do Código de Defesa do Consumidor. Veja como elas respondem às dez situações.

Arrependimento (situação 1)

Fora das relações de consumo, não existe direito geral de arrependimento: quem assina se obriga. Nas relações de consumo, o arrependimento sem justificativa vale por **sete dias** quando a contratação ocorreu fora do estabelecimento, com devolução de tudo o que foi pago. Contratos podem, ainda, prever regras próprias de desistência, como multa ou perda do sinal.

Descumprimento e atraso (situações 2, 6 e 7)

- Quem foi prejudicado pelo descumprimento pode **exigir o cumprimento** ou **pedir a resolução** do contrato, em ambos os casos com indenização por perdas e danos.
- Quem atrasa responde pelos prejuízos do atraso, além de juros e correção. Em muitos contratos, é preciso **notificar** o devedor para que o atraso fique formalmente caracterizado.
- Nos contratos em que as duas partes têm obrigações recíprocas, uma não pode exigir o cumprimento da outra sem antes cumprir a sua.
- Nas relações de consumo, o serviço mal prestado permite exigir que ele seja refeito, receber o dinheiro de volta ou obter abatimento no preço.

Multas (situações 3 e 4)

- A multa contratual (cláusula penal) **não pode ser maior** que o valor da própria obrigação.
- O juiz deve **reduzi-la** quando a obrigação tiver sido cumprida em parte ou quando o valor for manifestamente excessivo.
- Há multas pelo **atraso** (moratórias), que convivem com o cumprimento do contrato, e multas pelo **descumprimento total** (compensatórias), que substituem a indenização.

- Nos financiamentos e nas vendas a prazo para consumidores, a multa por atraso no pagamento das prestações é limitada a **2%** do valor da prestação.

Rescisão (situação 5)

Contratos por prazo indeterminado podem ser encerrados por qualquer das partes, mediante aviso. Mas, se uma delas fez investimentos consideráveis para executar o contrato, o encerramento só produz efeitos depois de um prazo compatível com o retorno desses investimentos. Nos contratos com prazo certo, a saída antecipada costuma gerar multa, que deve ser proporcional ao tempo que faltava.

Forma do contrato (situações 8 e 9)

- A regra é a **liberdade de forma**: contratos verbais são válidos, salvo quando a lei exige forma específica, como a escritura pública na compra de imóveis de maior valor.
- Contratos eletrônicos são válidos. A lei reconhece diferentes tipos de **assinatura eletrônica**, com níveis diferentes de segurança, e permite que contratos assinados eletronicamente, com integridade conferida pelo provedor de assinatura, sejam cobrados diretamente na Justiça, mesmo sem testemunhas.

Boa-fé e equilíbrio

Todos os contratos devem ser interpretados e cumpridos com **boa-fé**. Em situações excepcionais, quando um fato imprevisível torna o contrato excessivamente oneroso para uma das partes, a lei permite a revisão ou a resolução do contrato.

04
O que os tribunais vêm decidindo

Os tribunais aplicam essas regras todos os dias, e alguns entendimentos já estão bem consolidados. Conhecê-los ajuda a avaliar se vale a pena discutir uma situação.

Multa desproporcional é reduzida

Quando a multa é excessiva, ou quando parte do contrato já foi cumprida, os tribunais reduzem o valor de forma proporcional. Essa redução é vista como um dever do juiz, e não como um favor a quem descumpriu.

Multa e indenização, em regra, não se somam

Se o contrato prevê uma multa pelo atraso que já corresponde, mais ou menos, ao prejuízo causado (como o valor de um aluguel), em regra não se cobra também a indenização pelo mesmo prejuízo. Aplica-se uma coisa ou outra.

Multa de mão única pode ser invertida

Em contratos de adesão, quando a multa está prevista apenas contra o consumidor, os tribunais admitem aplicá-la também contra a empresa que descumpriu, em nome do equilíbrio.

Descumprimento de contrato, sozinho, não gera dano moral

O simples inadimplemento contratual costuma ser tratado como aborrecimento próprio da vida em sociedade. O dano moral aparece quando o descumprimento gera consequências mais sérias, como expor a pessoa, privá-la de algo essencial ou causar prejuízo à sua honra ou à sua imagem.

Quase tudo pago: o contrato não pode ser simplesmente desfeito

Quando o devedor já cumpriu a maior parte do contrato e falta muito pouco, os tribunais costumam impedir que o credor desfaça o negócio inteiro. O caminho, nesses casos, é cobrar o saldo. Esse entendimento tem exceções em alguns financiamentos com garantia.

Mensagens servem como prova

Conversas de WhatsApp, e-mails e comprovantes de Pix são aceitos como prova da existência e do conteúdo de contratos verbais, especialmente quando vários indícios apontam na mesma direção. Quando há risco de contestação, uma **ata notarial** (registro feito em cartório) reforça a autenticidade das mensagens.

Assinatura eletrônica vale

O Superior Tribunal de Justiça reconhece que contratos assinados eletronicamente por plataformas confiáveis têm validade e podem ser cobrados diretamente. Isso não impede que cláusulas abusivas, mesmo aceitas com um clique, sejam questionadas.

05
Exemplos práticos

Os casos abaixo são ilustrativos e foram criados para mostrar como as regras funcionam no dia a dia. Nomes e situações são fictícios.

a O curso que não era o esperado

O QUE HOUVE — Lucas contratou um curso on-line em 12 parcelas no cartão. No terceiro dia, percebeu que o conteúdo não servia para ele. A empresa disse que só devolveria com multa de 30%.

COMO A LEI VÊ — A contratação foi feita pela internet. Dentro de sete dias, ele pode desistir sem justificativa, com devolução integral e sem multa.

CAMINHO — Formalizar a desistência por escrito, ainda dentro do prazo, e pedir o cancelamento das parcelas junto à empresa e à administradora do cartão.

b A reforma abandonada

O QUE HOUVE — Sandra pagou 60% de uma reforma adiantado. O empreiteiro executou metade do serviço, com problemas, e deixou de aparecer.

COMO A LEI VÊ — Houve descumprimento. Sandra pode cancelar o contrato, pedir a devolução do que pagou a mais e ser indenizada pelo custo de corrigir e concluir a obra com outro profissional.

CAMINHO — Fotografar a obra, obter orçamentos de outros profissionais, reunir comprovantes e mensagens e notificar o empreiteiro antes de contratar outra pessoa.

c A multa de fidelidade injusta

O QUE HOUVE — A internet de Pedro caía todos os dias. Depois de várias reclamações sem solução, ele cancelou o plano e recebeu a cobrança da multa de fidelidade.

COMO A LEI VÊ — Quem deu causa ao cancelamento foi a empresa, que não prestou o serviço adequadamente. Nesses casos, a multa de fidelidade não é devida.

CAMINHO — Reunir os protocolos de reclamação e os registros das falhas e contestar a cobrança, inclusive nos órgãos de defesa do consumidor.

d O cliente que quis sair no meio

O QUE HOUVE
A agência de Renata tinha contrato de 12 meses com um cliente, com multa de três mensalidades por rescisão antecipada. No décimo mês, o cliente encerrou o contrato.

COMO A LEI VÊ
A multa é válida, mas deve ser proporcional ao período que faltava. Cobrar o valor integral, com dez meses já cumpridos, tende a ser considerado excessivo.

CAMINHO
Calcular a multa proporcional e cobrar por escrito. Para os próximos contratos, prever expressamente a proporcionalidade.

e O empréstimo “de confiança”

O QUE HOUVE
Roberto emprestou dinheiro a um conhecido, por Pix, sem contrato. Combinaram tudo por mensagem. O pagamento nunca veio.

COMO A LEI VÊ
O contrato verbal é válido. Os comprovantes de Pix e as mensagens em que o devedor reconhece a dívida são provas fortes.

CAMINHO
Preservar as conversas (de preferência com ata notarial), enviar notificação e, se necessário, cobrar judicialmente por meio de uma ação mais rápida, própria para quem tem prova escrita sem força de título.

06

O que fazer imediatamente

Quando um contrato começa a dar problema, a forma como você reage nos primeiros dias pode definir quem terá razão depois.

01 **Releia o contrato inteiro com calma.**
Procure as cláusulas de prazo, multa, rescisão, forma de comunicação entre as partes e foro. Muitas respostas já estão ali.

02 **Verifique se ainda há prazo de arrependimento.**
Se a contratação foi pela internet ou por telefone e você é consumidor, os sete dias correm rápido.

03 **Não deixe de cumprir a sua parte por conta própria.**
Suspender pagamentos ou serviços sem base pode inverter a situação e transformar você em quem descumpriu. Avalie antes.

04 **Comunique-se por escrito.**
E-mail ou mensagem, sempre. Se a conversa for por telefone, mande depois um resumo por escrito: "conforme conversamos hoje...".

05 **Notifique formalmente.**
Uma notificação clara, com prazo para cumprimento, caracteriza o atraso, mostra boa-fé e muitas vezes resolve o problema sem processo.

06 **Preserve as provas desde já.**
Faça backup das conversas, salve e-mails em PDF, fotografe o que for necessário e guarde comprovantes.

07 **Documente o prejuízo.**
Orçamentos, notas fiscais, contratos substitutos: tudo o que mostra quanto o descumprimento custou.

08 **Não assine aditivos ou acordos às pressas.**
Leia o que está sendo renunciado antes de assinar qualquer novo documento.

PARA QUEM TEM EMPRESA

Grande parte dos conflitos contratuais nasce de contratos-modelo baixados da internet, que não refletem a realidade do negócio. **Um contrato bem feito é a forma mais barata de evitar um processo.** Revisar os modelos que sua empresa usa é um investimento que se paga no primeiro problema evitado.

07

Quais documentos guardar

A décima situação deste guia atravessa todas as outras: sem prova, até quem tem razão pode perder. Organize estes documentos desde o início da relação.

DOCUMENTO	POR QUE É IMPORTANTE
Contrato assinado e anexos	Define o que foi combinado. Guarde também propostas, orçamentos e aditivos.
Comprovantes de pagamento	Mostram quanto foi pago, quando e a quem. Pix e transferências identificam as partes.
Mensagens e e-mails	Essenciais em contratos verbais e para provar promessas, prazos e reclamações.
Notas fiscais e recibos	Comprovam a prestação do serviço ou a entrega do produto.
Notificações enviadas e recebidas	Provam que a outra parte foi avisada e teve prazo para resolver.
Fotos e vídeos com data	Mostram o estado de uma obra, de um produto ou de um serviço mal executado.
Orçamentos de terceiros	Ajudam a calcular quanto custa corrigir ou concluir o que não foi feito.
Protocolos de atendimento	Nas relações com empresas, comprovam as reclamações e a falta de solução.
Registro da assinatura eletrônica	O relatório da plataforma de assinatura comprova quem assinou, quando e de onde.
Contato de testemunhas	Pessoas que presenciaram o acordo ou a execução do serviço podem confirmar os fatos.

DICA PRÁTICA

Em conversas de WhatsApp importantes, use a função de **exportar conversa** e guarde o arquivo, além dos prints. Se a conversa for decisiva para o caso, considere registrá-la em cartório por meio de ata notarial, antes que mensagens sejam apagadas.

08

Quando procurar um advogado

Em contratos, o advogado é mais útil antes do problema do que depois. Mas, quando o conflito já existe, a orientação certa costuma encurtar o caminho.

Procure orientação quando

- você vai assinar um contrato de valor relevante ou de longa duração;
- a outra parte não cumpriu e não responde às suas tentativas de solução;
- você recebeu cobrança de multa que parece indevida ou exagerada;
- precisa encerrar um contrato e não sabe as consequências;
- tem um acordo verbal ou por mensagens e precisa cobrar;
- recebeu uma notificação ou proposta de acordo;
- sua empresa usa contratos-modelo que nunca foram revisados.

O que um advogado pode fazer por você

- elaborar e revisar contratos sob medida para a sua realidade;
- interpretar cláusulas e dizer, com franqueza, quais são as chances e os riscos;
- enviar notificação extrajudicial e conduzir a negociação;
- calcular multas, valores devidos e indenizações;
- cobrar judicialmente pela via mais rápida disponível para o seu tipo de prova;
- defender você contra cobranças e multas indevidas.

> **CONTRATO BEM FEITO EVITA PROCESSO**
>
> Um bom contrato prevê o que acontece quando algo dá errado: prazos, multas proporcionais, forma de comunicação, garantias e o caminho para resolver divergências. Esses detalhes, que parecem burocracia na assinatura, são exatamente o que decide um conflito.

09

Checklist

Use a primeira parte antes de assinar qualquer contrato, e a segunda quando surgir um problema.

Antes de assinar

- [ ] Identifiquei corretamente as partes
- [ ] O objeto está bem descrito
- [ ] Preço e forma de pagamento claros
- [ ] Prazos de entrega definidos
- [ ] Multas proporcionais e recíprocas
- [ ] Regras de rescisão previstas
- [ ] Garantias, se houver valores altos
- [ ] Forma de comunicação entre as partes
- [ ] Li todos os anexos
- [ ] Guardei uma via assinada

Quando surgir o problema

- [ ] Reli o contrato e localizei as cláusulas de prazo, multa e rescisão
- [ ] Verifiquei se ainda estou no prazo de arrependimento
- [ ] Não deixei de cumprir a minha parte sem orientação
- [ ] Passei a me comunicar apenas por escrito
- [ ] Exportei conversas e salvei e-mails e comprovantes
- [ ] Documentei o prejuízo com fotos, orçamentos e notas
- [ ] Enviei (ou recebi e guardei) notificação formal
- [ ] Não assinei aditivo ou acordo sem entender o que estou renunciando
- [ ] Busquei orientação jurídica para avaliar o meu caso

ELIAS & PARO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

10 · COMO FALAR COM O ESCRITÓRIO

Isso aconteceu com você?

Cada situação tem características próprias. Se quiser entender como essas regras se aplicam ao seu caso, fale com a nossa equipe. Atendemos de forma 100% digital, com a mesma proximidade de um atendimento presencial.

APONTE A CÂMERA E FALE PELO WHATSAPP

WHATSAPP	(12) 98142-4418
E-MAIL	contato@eliasparo.com.br
SITE	eliasparo.com.br
INSTAGRAM	@eliasparo.advogados
LINKEDIN	Elias & Paro Sociedade de Advogados

Material de caráter informativo e educativo, elaborado pelo Elias & Paro Sociedade de Advogados. Não constitui consulta jurídica nem substitui a análise individualizada de cada caso. As informações refletem a legislação e o entendimento dos tribunais na data da edição (2026) e podem sofrer alterações. É permitido compartilhar este guia na íntegra, sem alterações e com a indicação da fonte.